



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa  
de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**QUISPE CAMAVILCA, Kevin Miguel**

**ASESORES:**

**Dr. DE LA CRUZ VALDIVIANO, Carlos Bacilio**

**Mg. OLIVAS UGARTE, Lincol Orlando**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL**


**Lima - Perú**

**2018**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
(a) Quirpe Camavilca, Kevin Miguel  
cuyo título es: Estrés laboral y engagement en colaboradores de  
una empresa del Call Center del distrito de  
Cercado de Lima, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número)  
Quirpe (letras).

Lima Norte, 25 de febrero del 2019.

  
PRESIDENTE  
Mg. Rosario Quiroz, Fernando Joel

  
SECRETARIO  
Mg. Manrique Tapia, César Raúl

  
VOCAL  
Mg. Pomahuacre Carhuayal, Juan Walter



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

### **Dedicatoria**

El presente trabajo va dedicado a Dios por darme la oportunidad de crecer profesionalmente, a mis padres, hermanos, abuelo y las personas que confiaron en mí, porque sin ellos no hubiera sido posible alcanzar este objetivo.

## **Agradecimiento**

Un especial agradecimiento a mis padres por su ejemplo y apoyo incondicional que me brindan a diario, también a mis asesores que formaron parte de este importante logro de mi vida, agradecer por su tiempo, paciencia, apoyo educativo y confianza hacia mi persona.


### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Kevin Miguel Quispe Camavilca, identificado con DNI N° 76208134, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro que todos los datos e información que se presentan en esta tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada. Por lo cual, acepto lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de enero del 2019



---

**Kevin Miguel Quispe Camavilca**

**DNI: 76208134**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018”. El estudio tiene como finalidad de determinar el nivel de correlación que existe entre dichas variables.

El documento se desarrolla en siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción en la cual se describen los antecedentes, la realidad problemática, el marco teórico de las variables, la formulación del problema, la justificación, los objetivos establecidos y la hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual está conformado por el diseño, tipo de investigación, operacionalización de la variable, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, en el cuarto capítulo se encuentra la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones. Finalmente, en el séptimo capítulo están las referencias bibliográficas y los anexos.

Espero cumplir con los requisitos solicitados; asimismo, que la presente investigación se ajuste a las exigencias instauradas por la universidad y merezca su aprobación.

**Kevin Miguel Quispe Camavilca**

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	xi
Abstract	xii

## I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	4
1.2.1 Antecedentes Internacionales	4
1.2.2 Antecedentes Nacionales	6
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.3.1 Estrés Laboral	10
1.3.2 Engagement	18
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación de la investigación	23
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	25
1.2.1 Objetivos general	25
1.2.2 Objetivo específico	25

## II. MÉTODO

2.1. Diseño y tipo de Investigación	26
2.2. Variables, Operacionalización	27
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
2.5. Métodos de análisis de datos	33
2.6. Aspectos éticos	33

<b>III. RESULTADOS</b>	35
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	44
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	47
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	49
<b>VII. REFERENCIAS</b>	50

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia	57
Anexo 2: Instrumentos	58
Anexo 3: Cartas de autorización	60
Anexo 4: Permiso para utilizar los instrumentos	61
Anexo 5: Consentimiento informado	63
Anexo 6: Resultados de la prueba piloto	64
Anexo 7: Criterio de jueces	68
Anexo 8: Acta de aprobación de originalidad de tesis	78
Anexo 9: Resultados del turnitin	79
Anexo 10: Autorización de la publicación de la tesis en el repositorio	80
Anexo 11: Autorización de la publicación electrónica de la tesis	81
Anexo 12: Autorización de la versión final de la investigación	82



## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	<i>Prueba de Kolmogorov – Smirnov para las variables de Estrés Laboral y Engagement.</i>	35
<b>Tabla 2</b>	<i>Correlación de Rho Spearman entre el Estrés Laboral y Engagement.</i>	35
<b>Tabla 3</b>	<i>Niveles de las dimensiones de Estrés Laboral y total.</i>	36
<b>Tabla 4</b>	<i>Niveles de las dimensiones de Engagement y total.</i>	37
<b>Tabla 5</b>	<i>Correlación de Rho Spearman entre las dimensiones del Estrés Laboral y el Engagement.</i>	38
<b>Tabla 6</b>	<i>Correlación de Rho Spearman entre las dimensiones del Engagement y el Estrés Laboral.</i>	39
<b>Tabla 7</b>	<i>Prueba no paramétrica de U Mann – Whitney del Estrés Laboral de los colaboradores de un call center del distrito de Cercado de Lima según sexo.</i>	40
<b>Tabla 8</b>	<i>Prueba no paramétrica de Kruskal Wallis del Estrés Laboral de los colaboradores de un call center del distrito de Cercado de Lima según edad.</i>	40
<b>Tabla 9</b>	<i>Prueba no paramétrica de U Mann – Whitney del Engagement de los colaboradores de un call center del distrito de Cercado de Lima según sexo.</i>	41
<b>Tabla 10</b>	<i>Prueba no paramétrica de Kruskal Wallis del Engagement de los colaboradores de un call center del distrito de Cercado de Lima según edad.</i>	41
<b>Tabla 11</b>	<i>Estadísticos descriptivos del Estrés Laboral.</i>	42
<b>Tabla 12</b>	<i>Estadísticos descriptivos del Engagement.</i>	42
<b>Tabla 13</b>	<i>V de Aiken – Evidencia de validez de contenido del Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS.</i>	64

<b>Tabla 14</b>	<i>Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Cuestionario de Estrés Labora OIT – OMS.</i>	64
<b>Tabla 15</b>	<i>Percentiles para las dimensiones y el puntaje total del Cuestionario de Estrés Labora OIT – OMS.</i>	65
<b>Tabla 16</b>	<i>V de Aiken – Evidencia de validez de contenido de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES).</i>	66
<b>Tabla 17</b>	<i>Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES).</i>	66
<b>Tabla 18</b>	<i>Percentiles para las dimensiones y el puntaje total de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES).</i>	67

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018. El diseño que se utilizó fue no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra de tipo censal con 180 participantes que estuvo conformada por todos los colaboradores del área de atención al cliente del servicio post pago, tomando en cuenta al sexo masculino y femenino. Los instrumentos que se utilizaron para la medición de ambas variables fueron: el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS sustentado por Ivancevich y Mattenson (1989) y la Escala Utrecht de Engagement de los autores Schaufeli y Bakker (2003). Los resultados obtenidos evidenciaron que existe una correlación inversa y significativa ( $p < 0.05$ ) de nivel moderada baja ( $Rho = -.361$ ) entre el estrés laboral y el engagement, lo cual se interpreta que mayor estrés laboral menor engagement o viceversa. Comparando las variables sexo y edad se evidencia que no existen diferencias significativas, esta misma tendencia se evidencia en las dimensiones de estrés laboral con la variable del engagement y en las dimensiones del engagement con la variable de estrés laboral.

*Palabras clave:* estrés laboral, engagement, call center, colaboradores

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the relationship between work stress and engagement in employees of a call center company in the district of Cercado de Lima, 2018. The design used was non-experimental cross-section, descriptive type correlational. We worked with a sample of census type with 180 participants that was made up of all the collaborators of the customer service area of the post-payment service, taking into account the male and female sex. The instruments used to measure both variables were: the ILO - WHO Labor Stress Questionnaire supported by Ivancevich and Mattenson (1989) and the Utrecht Engagement Scale by the authors Schaufeli and Bakker (2003). The results obtained showed that there is an inverse and significant correlation ( $p < 0.05$ ) of low moderate level ( $Rho = -, 361$ ) between work stress and engagement, which is interpreted as higher work stress less engagement or vice versa. Comparing the sex and age variables it is evident that there are no significant differences, this same tendency is evidenced in the dimensions of work stress with the variable of engagement and in the dimensions of engagement with the variable of work stress.

Keywords: work stress, engagement, call center, collaborators

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

Actualmente con el crecimiento del mercado laboral que se evidencia en nuestro país, vienen ocurriendo grandes cambios que influyen de manera interna y externa en los procesos laborales. Los cambios y la competencia que se vive a diario se han visto reflejado dentro de las actividades o funciones que debe cumplir todo colaborador con relación a su desempeño y cumplimiento de sus funciones, lo cual ha conllevado a las empresas a buscar personas idóneas para cada puesto. Sin embargo, es preciso mencionar dentro de contexto laboral que las personas suelen buscar un equilibrio entre la familia y el trabajo, siendo un problema distintos factores como el apoyo emocional, horarios de trabajo rotativos, descansos, beneficios, salario acorde a las funciones que se realiza dentro del centro de labora, herramientas y otros que afectan a ambos sexos.

En los últimos años se ha podido observar que muchas de las empresas no suelen brindar el apoyo necesario y suficiente que permita establecer la satisfacción y tranquilidad de sus colaboradores en sus centros de labor, sin embargo, es esencial que las empresas busquen cuanto antes estrategias que permitan mejorar el contexto laboral de sus colaboradores, así mismo mejorar el nivel de engagement dentro de la organización y reducir los niveles de estrés que se presentan a diario, permitiendo así que todos los involucrados obtengan una mejor perspectiva de futuro con relación al logro de metas personales como laborales y lograr establecer una mejor calidad de vida.

A nivel nacional, Rivero en el año 2010 mediante un aporte al Ministerio de Salud (MINSA), mediante el desarrollo de un estudio acerca de la prevalencia del estrés laboral en empleados asistenciales, como resultado principal se evidenció la prevalencia de estrés en un 31.4% hacia un nivel medio, además en las personas que se encuentran dentro del rango de 30 años y 39 años se encontraron los mayores casos de estrés laboral con 44.5%, otro de los resultados obtenidos con relación al sexo fue que el género femenino es el más perjudicado con un 79.3% y con respecto al estado civil de cada colaborador se obtuvo como resultado que las personas casadas presentaba estrés de un 47.0%.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos por parte del MINSA (2010), se recomienda implementar alternativas de solución, como programas de intervención y las importancias del seguimiento del personal, que deben de ser aplicadas cuanto antes dentro de las

organizaciones en busca de la estabilidad de cada empleador y pueda evitar alguna consecuencia no deseable que afecte a los demás colaboradores y a la empresa.

A nivel internacional, por medio de declaraciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en el 2006, se puede describir la situación que está viviendo nuestro país, ya que por medio de una investigación realizada en el año 2014 con resultados obtenidos por parte de La organización Internacional del Trabajo (OIT), se puede inferir que en Latinoamérica existen 5 países principalmente con resultados negativos con relación a la calidad del trabajo, tener en cuenta que entre esos países se encuentra el Perú, es importante detallar que la calidad de trabajo permite que las organizaciones puedan lograr ubicarse como una de las mejores empresas en el mercado laboral y que los colaboradores puedan desarrollarse de manera eficaz, acompañado de una estabilidad laboral lo cual conlleve a una mejor calidad de vida.

Es importante priorizar una visión de cambio y mejora constante en todo momento, para poner un alto a esta situación, se debe actuar de manera inmediata mediante estrategias, métodos y técnicas que busquen mejorar los estándares de calidad a favor de los trabajadores, el cual permitirá el cumplimiento de metas a corta, mediano y largo plazo para las organizaciones, lo cual permita lograr la estabilidad que busca todo colaborador que forme parte de la organización.

A nivel latinoamericano, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en una investigación realizada en el año 2016, sobre la problemática acerca del estrés con la relación al tipo de afrontamiento, se evidenció en 5 países diferentes una media de 33% que son Chile, México, Argentina, Colombia y Brasil. No obstante, se pudo concluir que el 8% de los colaboradores presienten que su centro de labor se encarga de aplicar de estrategias de afrontamiento que permiten reducir el nivel de estrés, sin embargo, se concluye que la necesidad de buscar mejorar su condición de vida por parte de los trabajadores está latente, es por eso que se debe buscar medidas que permitan evitar algún riesgo de salud y lograr un bienestar en conjunto es decir del empleado como de la empresa de la cual forma parte y de la cual cumple un rol importante.

De acuerdo a un informe de salarios emitido por parte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en los años 2016 – 2017, determinan que se evidencia desigualdad con respecto a las remuneraciones en el ámbito laboral son Sudáfrica, México, India, Perú,

Uruguay, Brasil y Federación de Rusia. Sin embargo, la OIT detalla que en los países de Latinoamérica se ha visto reducido el nivel de desigualdad salarial lo cual se ve reflejado en los ingresos económico, pero de igual forma se evidencia dentro de estos países la existencia de rotación y abandono laboral.

Es importante detallar lo anterior ya que según Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico en el año 2017, expresa que en el país de España se evidencio un aumento en su economía de un 2,6%, promoviendo capacitaciones dirigidas a los trabajadores de sus organizaciones lo cual conlleva a una reducción de desempleo. Es importante tomar en cuenta el proceso de las capacitaciones que fidelizan a los trabajadores que forman partes de la empresa, lo cual permite un desarrollo laboral, línea de carrera y mejora de la productividad que debe buscar constantemente en todas las personas que forman parte de la organización.

Según un reporte de Global Employee Engagement Index, aplicada por parte de la Organización Effectory International, después de haber realizado una variedad de investigaciones con respecto al engagement a nivel mundial, realizada en 52 países diferentes; en el año 2013 como uno resultados más importantes fue destacar los 10 países con mayor relevancia de engagement son México con un puntaje de 7.4, Brasil con un puntaje de 7.0, Chile, Kenia y Perú con un puntaje de 6.9, Bulgaria y Sudáfrica con un puntaje de 6.8, Argentina, Eslovenia y Tailandia con puntaje de 6.7 respectivamente y con un puntaje mundial de 6.2.

El presente estudio tiene como finalidad brindar aportes importantes al área organizacional, además busca plantear e implementar estrategias innovadoras que permitan concientizar a todos los involucrados de la organización, acerca de lo fundamental que es el factor humano dentro de ellas, ya que estas dependen de su desempeño dentro del puesto de trabajo para conseguir los objetivos trazados Contrastándolo con la realidad se observa que no son tomados en cuenta como deberían serlos, siendo un punto en contra porque no permitirá que se desarrollen adecuadamente dentro de sus funciones, es por eso que las empresas deben considerar valioso el estudio de estas dos variables psicológicas para buscar estrategias que permitan a los colaboradores de telemarketing afrontar situaciones que afectan su labor diaria, promoviendo la buena salud asociada al engagement que es primordial y permite el crecimiento de ambos y este encaminada a lograr el verdadero éxito.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes internacionales**

García (2016) elaboró una investigación cuyo objetivo fue identificar el grado de estrés laboral con los trabajadores del área administrativa de la Universidad de Cuenca en el país Ecuador. La muestra estuvo conformada por 240 colaboradores entre ellos hombres como mujeres, cuyas edades oscilaban entre los 23 como mínimo y 65 años como máximo. El instrumento que se empleo fue el Cuestionario del modelo Demanda – Control Karasev, con respecto a los resultados obtenidos se pudo demostrar que el personal administrativo presenta altos niveles de estrés laboral identificando un 67.50%, como una consecuencia que se caracteriza por ser causada por la alta tensión laboral que existe dentro de su espacio laboral.

Laura (2015) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre engagement y motivación laboral en trabajadores del área pública nacional. La muestra estuvo conformada por 105 empleados, lo cuales pertenecen a la ciudad Mar del Plata, en el país de Argentina. Se aplicó el Cuestionario Utrecht Work Engagement (UWES) su confiabilidad fue obtenida mediante el Alfa de Cronbach, arrojando resultados elevados de 0.86, en cuanto sus dimensiones sus índices oscilaron 0.79, 0.82 y 0.66, con respecto a la validez fue obtenida mediante la V de Aiken mostrando así su grado de significancia de 1.00. y el Cuestionario de Motivación laboral. Los resultados obtenidos se evidenciaron que la variable de motivación laboral alcanzo un nivel medio (12.79%) y un nivel alto (84.88%), con respecto a la variable engagement obtuvo un nivel medio (50%) y un nivel alto de (45.35%), lo cual nos permite concluir que existe una relación significativa entre ambas variables.

Porto (2015) desarrolló un estudio sobre la salud laboral en los teleoperadores, desde un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo, el diseño que utilizo fue empírico, transversal y longitudinal, así como descriptivo, cuantitativo y cualitativo. El objetivo de la investigación fue verificar la salud laboral por intermedio de la identificación del nivel de estrés del síndrome de burnout, de la resiliencia y del engagement en teleoperadores en la ciudad de Curitiba. Se aplicó el MBI – Maslach Burnout Inventory para evaluar el burnout, el inventario de Resiliencia (IR) para medir sus niveles, el UWES – Utrecht Work Engagement para evaluar el engagement y el ISE –



Inventario de Sintomatología de Estrés. Los resultados principales que se obtuvieron fueron que en cuanto al estrés los trabajadores presentan tendencia a elevados niveles de estrés, el 60,8% por síntomas psicológicos y el 85,6% para síntomas físicos, en cuanto al burnout un 69,3% de estos operadores exhiben eficacia alta en sus actividades laborales, como el burnout es evaluado por la eficacia profesional disminuida, se observa el 14,4% para esta dimensión, es decir no prevalece la existencia de burnout. Por último, en cuanto al engagement existe predominancia de nivel medio en sus tres dimensiones, con respecto a la dimensión absorción con un 41,8%, con la dimensión dedicación con 34,3% y por ultimo con la dimensión de vigor con un 32,4% que permite deducir que parte de los trabajadores demuestran un nivel medio o poco engagement con relación a su trabajo debido a diferentes factores que pueden ser con respecto al espacio y herramientas para el cumplimiento de sus actividades.

Ruiz, Pando, Aranda y Almeida (2014) realizaron una investigación cuantitativa cuya finalidad era identificar si existe relación entre engagement y burnout en profesores de una Universidad de Zacatecas, situado en el país de México. La muestra estaba compuesta por 156 docentes de los dos sexos, donde 58 son varones y 98 son mujeres. Para este estudio emplearon los siguientes instrumentos: Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario Utrecht Work Engagement (UWES) su confiabilidad fue obtenida mediante el Alfa de Cronbach, arrojando resultados elevados de 0.86, en cuanto sus dimensiones sus índices oscilaron 0.79, 0.82 y 0.66, con respecto a la validez fue obtenida mediante la V de Aiken mostrando así su grado de significancia de 1.00. Con respecto a los resultados obtenidos se evidencio que existe en las mujeres una mayor previsión de debilitación emocional (62%) y en los hombres un 37%, en cuanto al burnout se determinó su presencia en la edad de 43 años y una cuarta parte demostró estar quemada en una dimensión. Por otro lado, se identificó una relación de 0.05 en cuanto al sexo, edad y grado.

Guevara, Sánchez y Parra (2014) elaboraron una investigación descriptiva, cuyo objetivo fue identificar el nivel de estrés en docentes de un colegio proveniente de Colombia. La muestra estuvo conformada por 196 docentes. Se utilizó como instrumento el Cuestionario de Goldberg de salud mental. Los resultados obtenidos evidenciaron la presencia del estrés en un porcentaje de (36,3%), y entre sus dimensiones está el clima organizacional con un porcentaje de (95,4%), la dimensión de influencia del líder en un porcentaje (90,9) y dimensión tecnológica con un porcentaje (93,2%).

### **1.2.2 Antecedentes nacionales**

Carrasco (2017) elaboró un estudio descriptivo cuya finalidad fue determinar la relación que existe entre la Comunicación organizacional y estrés laboral en el personal administrativo residentes del distrito de Chorrillos. La muestra estuvo compuesta por 120 trabajadores, cuyas edades oscilaban entre 21 y 65 años. Se emplearon dos instrumentos, la Escala de Estrés laboral de la OIT –OMS y Cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal. Los resultados evidenciaron una correlación inversa y significativa entre las variables. También, se evidencio que los trabajadores presentan un alto nivel de estrés laboral (48.8%) y posee un nivel promedio con respecto Comunicación Organizacional que es equivalente (51,7%).

Henríquez (2017) realizó un estudio para determinar el nivel de estrés laboral y engagement en colaboradores del Banco de la Nación, su diseño fue no experimental transversal de tipo correlacional, la muestra estuvo conformada por 50 colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo. Los instrumentos empleados para la medición fueron el cuestionario de estrés laboral de la OIT y la OMS, también se utilizó la Escala UWES de engagement en el trabajo. Entre los resultados se obtuvo que el nivel más predominante de estrés laboral es ALTO con un 58%, por otro lado, en la variable engagement el nivel predominante fue MUY BAJO con un 70% de los colaboradores que lo evidencian, finalmente con respecto a la correlación entre ambas variables, se determinó que si existe correlación negativa muy débil con respecto al estrés laboral y el engagement.

Huapaya (2017) desarrolló una investigación cuya finalidad fue identificar la relación entre las variables del Engagement y Satisfacción Laboral en profesores del nivel secundario en Instituciones Educativas del departamento Nuevo Chimbote. La muestra que participo estuvo conformada por 350 profesores. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario Engagement (UWES) y la Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC). Los resultados arrojaron evidenciaron una correlación positiva de 0.5, con respecto al engagement se obtuvo un nivel alto de 39.1% y en relación a la satisfacción laboral se obtuvo un nivel promedio de 36.3% en profesores del nivel secundario.

Quispe (2016) elaboró un estudio cuyo objetivo fue identificar la relación entre los niveles de estrés laboral y el clima organizacional con los trabajadores de una empresa privada del distrito de Lima. Su muestra estuvo conformada por 168 colaboradores de ambos géneros, de

los cuales 93 femeninas y 75 masculinos, sus edades oscilaban entre 20 y 58 años. Los instrumentos que se emplearon fueron la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS, su confiabilidad fue obtenida mediante el Alfa de Cronbach obtuvo un valor elevado de 0.92, además su validez se obtuvo mediante la V de Aiken con un 0.87. Asimismo, se empleó la Escala de Clima Laboral SPC lo cual obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.97, siendo elevada. Con respecto a su validez obtuvo un 0.87 mediante la V de Aiken y análisis discriminativo de 0.84. Los resultados evidenciaron que existe una correlación inversa y moderada significativa ( $p= 0.00$ ,  $r= -0.483$ ). Además, se identificó un nivel bajo de estrés laboral (87%) referente a 147 trabajadores, un nivel intermedio 7,7% en relación a 13 colaboradores de la empresa privada estudiada.

Sandi (2016) realizó un estudio para identificar la relación del estrés laboral y el rendimiento laboral de los conductores de la línea B de una organización de transportes y servicios que lleva como nombre Virgen de la Puerta ubicada en el distrito de Puente Piedra. La muestra estuvo conformada por 231 choferes. Se empleó el Cuestionario de Estrés laboral y Cuestionario de Rendimiento Laboral, la validez de ambas pruebas se obtuvo mediante el criterio de jueces, con respecto a la confiabilidad de realizó el Alfa de Cronbach arrojando valores elevados de 0.81 y de 0.84 respectivamente. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que si existe relación lineal y directa entre las variables ( $p=0.00$ ,  $r=0.39$ ). También evidencia la existencia de un estrés laboral moderado de un 97.4%, 1.5% de estrés bajo y 1.3% estrés alto. Por otro lado, en el rendimiento laboral se obtuvo un nivel moderado (77.1%), un nivel alto (21.6%) y a un nivel bajo (1.3%).

Suarez (2013) desarrolló una investigación cuyo objetivo fue adaptar la escala de estrés laboral de la OIT- OMS, la muestra que participo estuvo compuesta por 203 colaboradores cuyas edades oscilaban entre 25 años y 35 año, provenientes de un contact center del distrito del distrito de Cercado de Lima. Su confiabilidad fue obtenida mediante el Alfa de Cronbach de (0,966), siendo elevado, la primera dimensión obtuvo un 0,68% y la segunda dimensión un 0,82%. Con respecto a la valides se realizó el análisis de dos mitades considerando el instrumento como válido y confiable.

### **1.3. Teorías y definiciones conceptuales relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Nociones generales**

En la actualidad existen una variedad de campos de estudios acerca de la psicología, sin embargo, para la presente investigación es importante analizar las variables del estrés laboral y del engagement en base al comportamiento organizacional, debido a que se centra en el estudio de las personas y grupos que laboran dentro de las diferentes organizaciones de nuestro país.

El comportamiento organizacional ha trascendido en cuanto a las organizaciones en busca de ser más rentables y generar alta productividad. El CO se refiere al estudio de las personas, así mismo los grupos que laboran en una organización. Se retrata como la continua interacción e influencia recíproca que existe entre las personas hacia la organización y esta hacia ellas.

Para Chiavenato (2009) además se relaciona con temas como la personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y motivación que influye muchas veces dentro del proceso de gestión del personal, así mismo se encarga de estudiar a los individuos, grupos y la estructura que cuenta la organización.

Sin embargo, las organizaciones no fusionan al azar, por lo contrario, deben de ser administradas adecuadamente y las personas que administran deben de conocer al capital humano que cuenta la organización, debido a que el éxito o el fracaso del cumplimiento de actividades, funciones, proyectos o metas dependen mucho del capital humano. Es esencial que las personas encargada cuenten con habilidad y capacidad para poder relacionarse, comunicarse con las personas que laboran, así mismo buscar la mejora constante del ámbito laboral que permita que los colaboradores pueden desarrollarse y aportar de forma proactiva con la empresa.

El engagement es todo lo opuesto al burnout o más conocido como el síndrome por estar quemado por el trabajo. Los empleados burnout se caracterizan por presentar un estado mental negativo, de agotamiento emocional, que es acompañado de malestar, falta de competencia y motivación. Contrariamente los empleados engaged manifiestan una conexión enérgica y afectiva constante con sus funciones o actividades en su centro de labor, lo cual permite con facilidad afrontar todo tipo de demanda laboral que suele presentarse a diario debido a la competencia constante.

Según Schaufeli, Salanova, González-Roma y Bakker (2002) definen al engagement como un estado mental positivo que está vinculado con el ámbito laboral, más que un estado específico momentáneo es un estado constante que presenta el colaborador con su trabajo y es definido por tres dimensiones el vigor, la dedicación y la absorción. La primera es caracterizada por presentar elevados niveles de energía cuando realiza sus actividades laborales, realiza sus funciones con deseo de terminar lo que ha iniciado y de forma eficaz. La dedicación se caracteriza por presentar un sentimiento de inspiración, felicidad y entusiasmo por realizar bien su trabajo. Finalmente, la absorción se caracteriza por mantenerse abstraído por el trabajo y siente que las horas pasan demasiado rápido sin poder percatarse y tomar control de ellas.

Por otro lado, el estrés se da en todo tipo de acontecimiento vital o de mucha importancia, puede tomarse estresante como por ejemplo el día a día con las relaciones personales, en la familia y con mayor concurrencia en el centro laboral, ya que es el lugar o espacio donde una persona suele pasar el mayor tiempo del día, así mismo con el transcurrir de los años se evidencia que muchas personas experimentan estrés a causa de las situaciones que se viven dentro del lugar de trabajo. El estrés laboral también se desencadena a través de la competencia que se vive a diario en el mercado laboral, muchas veces cuando una persona busca mantenerse estable o decide cambiar de puesto de trabajo, buscando una mejora salarial o que esté acorde a las funciones que realiza a diario, experimentas conflictos dentro de su puesto y otras.

Según Martínez (2004), el estrés laboral es una forma de estrés que se da en el ámbito laboral, el cual permite reconocer una variedad de factores generales como específicos, que ejercen un sol de agentes estresores. Las consecuencias no solo afectan en lo laboral, sino también en el ámbito personal, social y familiar. Las fuentes comunes de estrés son las condiciones físicas donde se realizar las funciones laborales (el espacio físico, el ruido, la tranquilidad, la temperatura, la luminosidad y otros), la distribución del tiempo dentro del trabajo (la duración de una cierta actividad, los horarios nocturnos, el doble turno, o la velocidad que se debe de realizar una actividad encomendada y otros), la demanda o carga de trabajo (mayores demandas laborales, sobrecargas de funciones y otros), el nivel ocupacional (la falta debe de definición de funciones que debe desempeñar un colaborador), las relaciones sociales (el factor social es importante como el apoyo mutuo que existe dentro de su entorno, el adaptarse algún cambio y otros).

Finalmente, debido al cambio y la competencia constante que se vive en entorno laboral, las organizaciones suelen innovar constantemente e implementar nuevos recursos que permitan incrementar la productividad, aquí entra a tallar el factor humano que es un elemento clave dentro de las organizaciones, es por eso que las organizaciones deben de invertir en sus empleados mediante capacitaciones, brindar salarios acordes a sus funciones o puesto, motivar y otros. Es por ello que se va utilizar las variables del engagement y estrés laboral, las cuales serán definidas y descritas a continuación.

### **1.3.2 El estrés laboral**

#### **1.3.2.1 Bases teóricas**

Para poder comprender a plenitud la actual investigación, se describen una serie de teorías basadas en el engagement.

#### **Modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa**

El modelo teórico que está basado la Escala del estrés laboral de la OIT y OMS, es modelo de desequilibrio esfuerzo recompensa creado por Johannes Siegrist (1996), dicho modelo se concentra en la importancia de que todo trabajo debe de ser remunerado de una forma adecuada y justa de acorde a las funciones, actividades o trabajo que cumple el colaborador.

Mediante este modelo se puede determinar que la variable de estrés laboral puede aparecer cuando existe un desequilibrio entre la fuerza y el esfuerzo que tiene un colaborado para el cumplimiento de sus funciones, con relación a lo que puede recibir o percibir como recompensa, es importante recordar que el estrés laborada esta relaciona con las enfermedades de salud mental el cual no va permitir que el colaborador pueda desenvolverse de manera eficaz dentro del ámbito laboral lo cual puede repercutir en el logro de sus objetivos como organización.

Sin embargo, el estrés se presenta cuando el colaborador siente que las funciones que realiza no son debidamente pagadas o remuneradas por parte de la organización a la cual brinda sus servicios, es decir no existe reciprocidad entre las organizaciones y su colaborador, que conlleva muchas veces al colaborador sentirse estresado y dificulta el cumplimiento de sus actividades laborales.

El estrés laboral muchas veces es producido por el desbalance entre el cumplimiento de sus funciones del colaborador que demandan de mucho esfuerzo físico y mental a cambio de una recompensa que no es adecuada. El modelo define que el estrés se ocasiona cuando existe un desequilibrio entre el esfuerzo que se realiza y la recompensa que se obtiene. Según Siegrist el estrés laboral se da cuando existen remuneraciones inapropiadas, desinterés por el estatus laboral y esfuerzos descontrolados por parte del empleado.

López y Ayensa (2008) explican tres tipos de recompensas:

- Control de estatus:

Es esencial que el empleado tome control sobre su desarrollo profesional, y busque la estabilidad laboral en busca de una mejor calidad de vida. Sin embargo, si esto no se refleja en sus posibilidades, le puede ocasionar emociones negativas como la baja autoestima, ansiedad, angustia y miedo.

- Aprecio:

Se caracteriza por la valoración que tiene la organización con el trabajador de igual manera la importancia y apoyo incondicional que le pueden brindar los jefes, supervisores inmediatos dirigidos a los empleados que buscan el desarrollo constante de este mismo, lo cual permitirá mantener la confianza de que está realizando bien las cosas y el motivo de sentirse una pieza clave para la empresa y el logro de sus objetivos.

- Dinero:

Se define como la remuneración que se le da al empleado que van acorde de las funciones que cumple dentro de la organización y que muchas veces no se valoran los rendimientos y méritos por parte del colaborador, es decir muchas veces el colaborador cumple demasiadas funciones que no se ven reflejadas en la remuneración de manera mensual y es más no recibe ningún tipo de apoyo moral.

Finalmente, el modelo de esfuerzo – recompensa que permite evitar las situaciones de problemas o poco satisfactoria que pueden dar origen al estrés laboral dentro del área de trabajo, mediante el uso de una mitología que permita conocer el esfuerzo que tiene cada colaborador mediante la función que cumple y la recompensa que percibe por ella es decir el pago respectivo por el cumplimiento de sus actividades, concluyendo si existe un equilibrio o en todo caso un desequilibrio de ambas partes.

### **Modela demandas – control**

Según Karasek (1979) es uno de los modelos del estrés laboral más extensos, el cual se respalda, son en dos factores precisamente, demandas laborales (esfuerzo, exigencia) y el control que posee cada colaborador a través de cualquier situación, son dos factores importantes dentro de surgimiento del estrés laboral. Es decir, el estrés laboral se da origen cuando la demanda laboral es alta y el control del colaborador frente a esta sea baja.

Finalmente, Llaneza (2003) detalla que de los dos factores mencionados se llegó a definir cuatro combinaciones:

- A mayor estrés; se evidencian mayores demandas de trabajo y existe poco control.
- A bajo estrés, se evidencian menor demanda de trabajo y existe algo control.
- Los trabajos pasivos representan altas demandas de trabaja y existe alto control.
- Lo trabajos pasivos representan bajas demandas de trabajo y existe bajo control.

### **Modelo de interacción entre demanda, control y apoyo social**

Johnson y Hall (1988) explica que el modelo teórico, demanda control y apoyo social, es definida directamente apoyo social, es decir por medio de las relaciones sociales que se forman y se establecen entre compañeros del mismo nivel o superiores con respecto a compartir algo en común y es satisfactorio ya que tiende controlar y disminuir la probabilidad que surja el estrés laboral en su entorno de trabajo y esta pueda traer consigo consecuencias no deseables. Es esencial saber que el apoyo social cumple un rol importante que conlleva a formar buenos lazos y permite que los colaboradores se conozcan desarrollando, un ambiente cálido, donde esto permite que puedan apoyarse mutuamente y se puedan realizar las actividades de manera normal, evitando cualquier tipo de estrés que afecte a las actividades diarias.

### **Modelo de Ajuste Persona - Entorno**

Harrison (1978) mediante el de Ajuste Persona – Entorno se caracteriza por centrarse directamente en las necesidades que requiere o que pretende satisfacer el trabajador dentro de su área de labor y los recursos necesarios que puede encontrar a su alcance en el entorno para llegar a concluir o completar sus funciones diarias de manera eficaz y en un tiempo determinado que permita demostrar que está cumpliendo con sus responsabilidades.



Además, el modelo es dividido mediante dos mecanismos que son:

- El afrontamiento:

Se define como la acción que toma el individuo para adaptarse a un nuevo ambiente o por lo contrario tratar de adaptar el ambiente para uno mismo, existen individuos que tienen la habilidad para poderse desenvolverse de forma adecuada en cualquier lugar, así mismo esta habilidad puede desarrollarse con el pasar de experiencias en los diferentes tiempos y lugares.

- El mecanismo de defensa:

El individuo puede cambiar la percepción del entorno donde se encuentra o en todo caso busca reducir mediante diferentes técnicas de relajación u otras reducir la tensión que fue producida al cambio de la cantidad de actividades que puede realizar con respecto al tiempo que se le brinda.

#### **1.3.2.2 Definición del estrés**

Según Mateo (2013) define al estrés, como aquellas situaciones que se viven en determinado momento y que no se ha tenido la capacidad para poder sobrellevarla o controlarla, suelen muchas veces ser situaciones en la cuales la persona siente estar en peligro o amenaza. El estrés está ligado a emociones negativas y dolorosas, Sin embargo, es una experiencia común de la vida en todas las personas. Muchas veces existen situaciones problemáticas de diferentes ámbitos que pueden ser personales, familiares, sociales y otras veces laborales pueden ser origen del estrés (p.24).

Además, la Organización Mundial de la salud (OMS, 2010) define al estrés como las respuestas fisiológicas que dispone el organismo frente a una acción. Filogenéticamente, el stress es un medio que mantiene frente a cualquier cambio que surge en el ambiente que puede suponer un peligro para la persona, adelantándose a las necesidades y los recursos necesarios para poder afrontarlos.

Por otro lado, Selye y Hans (1936) define el estrés como la respuesta fisiológica, no específica, del organismo la exigencia que pueda hacer la persona”. De esta manera se considera que cualquier estímulo puede derivar en un estresor siempre que logre provocar en el organismo una respuesta biológica de reajuste.

### **1.3.2.3 Tipos de estrés**

Según Brewer (2004) explica que el estrés, es un modo en el cual una persona reacciona de forma física y emocionalmente ante nuevas experiencias vividas, sin embargo, el estrés se divide en dos tipos que pueden ser el estrés positivo o el estrés negativo:

- El estrés positivo:

Es un tipo de estrés que se caracteriza porque la persona puede demandar mucha concentración, tiempo y energía hacia una actividad o función que tiene que resolver o cumplir en un tiempo y espacio determinado

- El estrés negativo:

Por lo contrario, este siempre va estar latente en todas las personas, pero suele transformarse en algo negativo cuando la situación no se puede controlar o sobrellevar, lo que conlleva a no poder relajarse para llevar a cabo una actividad determinada. Las dolencias físicas son asociadas al estrés negativo, como episodios de migraña hasta ataques cardíacos que afectan la salud de toda persona.

### **1.3.2.4 Definición del estrés laboral**

La Organización Internacional del Trabajo (2016) definió al estrés laboral como un trastorno que afecta la salud física y psicológica de todo trabajador que busca su desarrollo personal, esto perjudica de alguna forma en la productividad de todo colaborador que padezca de estrés laboral, por ende, afecta de manera económica a las empresas que brindan su servicio y están en busca de conseguir que esta sea una empresa sólida y exitosa en su rubro.

Por otro lado, la Comisión Europea (2000), definió al estrés laboral como un conjunto de reacciones emocionales cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a determinado aspectos infortunados, desagradables y perjudiciales dentro de una organización o dentro del espacio de trabajo que utiliza todo empleado. Además, es una condición que es caracterizada por altos niveles de ansiedad, malestar e intranquilidad, que no permite sobrellevar una situación de malestar o crisis presentadas en su área de trabajo.

También, tomar en cuenta que el estrés laboral ha traído consigo un sinnúmero de consecuencias negativas para los trabajadores que afectan puntualmente a su salud mental y física. Es fundamental tomar en cuenta que el estrés en las organizaciones es un desequilibrio significativo entre lo que se requiere alcanzar y la capacidad de actuar inmediatamente por parte del trabajador, tomando consciencia que la frustración y el fracaso ante lo requerido tiene consigo consecuencias irreparables (Montero, 2010, p.11).

Además, el estrés laboral se caracteriza por ser una captación a una respuesta de condición ambiental, relacionadas entre las demandas del entorno y la capacidad del individuo para hacer frente a estas demandas de la reacción que puede tener el colaborador frente a obligaciones y presiones dentro del trabajo que no se ajustan a sus conocimientos, habilidades y permite evaluar la capacidad para poder sobrellevar cualquier situación.

Finalmente, Castillo (2015) sostiene que el estrés laboral puede dañar a cualquier persona sin importar edad y género, ocasionado por diferentes factores estresantes propios del trabajador que perjudican de manera relevante su calidad de vida y actividades diarias (pp. 257-253).

#### **1.3.2.5 Tipos de estrés laboral**

Para Brewer (2004), explica tres tipos:

- Físico:

Se caracteriza por descargar adrenalina, mediante cambio del ritmo cardíaco, la dilatación de las pupilas, la tensión de los músculos.

- Mental:

Es complicado ser identificado, usualmente implica por cuestiones complicadas por comportamientos y emociones.

- Emocional:

Son difíciles de sobrellevar debido a que afectan al principio de cada persona como las creencias, los valores, la integridad y el bienestar personal, el cual busca adaptarse a

nuevos eventos y muchas veces entra tallar nuestras expectativas a futuro que desea cumplir.

#### **1.3.2.6 Dimensiones del estrés laboral**

Ángela Suarez en el año 2013 realizado la adaptación del Cuestionario de Estrés Laboral (OIT/OMS) en el Perú, la cual se explica detalladamente cada una de las siete dimensiones en el ámbito organizacional:

- **Clima organizacional:**

Es representado por toda característica positiva o negativa que se presentan dentro del entorno del trabajo, la cuales son condiciones que brinda la organización que permite aumentar o disminuir el nivel de estrés, entre ellos es importante la iluminación, la ventilación, los materiales o recurso en buen estado y otros.

- **Estructura organizacional:**

Es representado por el posicionamiento jerárquico que consta el colaborador dentro de la organización, se caracteriza por ser valorado como tal en el puesto que esta y por el desempeño que muestra o las funciones encomendadas en su puesto que cumple dentro de la organización.

- **Territorio organización:**

Es representado por el área o espacio que utiliza el colaborador para realiza todas sus funciones diarias, al cual guarda cierto significado de privacidad y respeto donde realiza sus labores.

- **Tecnología:**

Es representado por los recursos y materiales que brinda la organización para el desarrollo de las tareas encomendadas, que permiten que la labor sea más rápida y se cumpla de manera eficaz.

- **Influencia del líder:**

Es representado directamente al manejo del líder, influye muchas veces en los niveles de estrés del colaborador, es importante contar con el manejo de grupo y aliento constante por parte de este en busca de los objetivos, el líder siempre debe estar atento a cualquier suceso

sospechoso ya sea positivo o negativo, para asumir los cambios y todo tipo de responsabilidad.

- Falta de cohesión:

Es representado por la falta de trabajo en equipo, se caracteriza por evidencia cierta desunión en el grupo de labor y es determinante el nivel de cooperación que tiene cada colaborador frente a una tarea encomendada por la organización.

- Respaldo del grupo:

Es representada por el estrés que produce en el grupo de trabajo, con relación de la confianza y el apoyo incondicional que puede percibir un colaborador por parte de sus compañeros del área que pueden ser del mismo puesto o cargos superiores que representa un reconocimiento importante por todo lo que realiza.

#### **1.3.2.7 Causas del estrés laboral**

El estrés laboral es provocado por sucesos que provocan malestar e incomodidad dentro del área de trabajo, el cual está relacionado directamente al clima laboral que pueda existir dentro de cada organización, también se debe tomar en cuenta si los colaboradores son susceptibles a estas situaciones, el cual conlleva que el estrés laboral no permita que los trabajadores puedan cumplir con sus funciones establecidas de manera precisa y efectiva. También la falta de consciencia, de información e importancia de la salud mental y física de cada colaborador por parte de los altos mandos, ya que a mediano plazo la inversión que se puede realizar en los colaboradores tendrá repercusiones positivas con relación a los logros trazados. Por otra parte, es importante que los colaboradores busquen la ayuda necesaria en el momento oportuno para poder sobrellevar con calma estas situaciones complicadas, buscando alternativas de solución en compañía de sus pares para un mejor goce laboral e incrementar la productividad que permita trabajar de forma eficaz.

#### **1.3.2.8 Consecuencias del estrés laboral**

Con relación a las consecuencias que se generan por parte del estrés laboral, las más constante son las de necesidades fisiológicas como emocionales, que surgen a través de experiencia nuevas que se vivencian, hay oportunidades en la cual el colaborador puede controlar la situación, pero depende mucho de varios factores, en especial la satisfacción y el clima laboral que se evidencia en su área de trabajo.

Por ciento las consecuencias de estrés laboral se pueden mostrar a corto, mediano o largo plazo según la resistencia del trabajador con relación al estrés en el trabajo que presen, entra a tallar mucho el tiempo y el lugar donde se mantiene el trabajador, lo cual repercute mucho en el rendimiento de los colaboradores, así mismo a la de la empresa.

#### **1.3.2.9 Según el sexo y edad**

Para Cooper (2001) con respecto al el sexo, hombre o mujer; el estrés suele ser más propenso en las mujeres, porque este es causado al combinar las responsabilidades que tiene en el trabajo como en su hogar, por ser multifuncionales en tareas y pensamientos, pueden desarrollar conflictos entre sus roles que cumple en el hogar como en casa.

También, para Papalia (2009) con respecto en la edad, etapa adulta emergente de edades entre 20 hasta los 40 años, se puede desencadenar estrés debido a sus conductas o hábitos, este puede variar según su contexto social y su capacidad de afrontamiento que ha podido desarrollar al largo de los años, además refiere que, en la etapa adulta media entre 41 años hasta los 65 años, suele ser la etapa de crisis los sujetos son muy propensas al estrés.

### **1.3.3 Engagement**

#### **1.3.3.1 Base teórica**

Para poder comprender a plenitud la actual investigación, se describen una serie de teorías basadas en el engagement.

##### **- La psicología positiva**

El estudio acerca del Engagement tiene origen mediante el estudio de síndrome de burnout, el cual permitió ampliar las líneas de investigación. La principal es la Psicología Positiva, donde Seligman y Csikszentmihaly recomiendan que el propósito de la disciplina no solo se encargue de buscar opciones de cambio para lo que está mal en cada persona, sino también edificar características, cualidades y actitudes de uno mismo (Salanova & Schaufeli, 2004).

El engagement que se define como un estado positivo y optimistas, a diferencia que el estrés laboral se define como pensamiento o estado negativa por ende pesimista de las personas, la teoría de la psicología positiva busca relacionar las actividades laborales y la capacidad del colaborador para poder desenvolverse dentro de diferentes situaciones problemáticas y evitar dar origen ale estrés laboral. El contar con suficiente energía durante

el cumplimiento de las funciones en el puesto de labor de cada empleado y posteriormente en todo ámbito mantener esa misma estabilidad emocional y mental permito que las personas sean más productivos, proactivos y creativos que satisfacen personalmente y a la organización a la cual pertenecer, estas personas suelen crear un vínculo de estabilidad y sentimiento de felicidad de realizar lo que ellos les fascina hacer por un tiempo indeterminado y de la misma forma.

Salanova y Schaufeli (2009) referían que el engagement era complicado de explicarlo por una sola teoría, por ende, las teorías psicológicas tratando e identificar elementos importantes que puedan interpretar el fenómeno bajo estudios, en conclusión, las teorías cruciales no logran ajustarse del todo completo para poder ser explicadas de manera coherente y exacta (p.130).

También Martin Seligman, considerado uno de los fundadores de la Psicología Positiva, dispuso una forma de estructurar la investigación en este campo que permitiera avanzar y proyectarla hacia el futuro, para Seligman, existen 5 componentes que tienen presentes las personas que suelen aceptar sentirse felices.

- Positive emotions (Emociones positivas):

Procurar aumentar las emociones positivas en el pasado, en el presente y en el futuro.

- Engagement (Compromiso):

Se trata de poner en práctica de las fortalezas personales con el objetivo de poder desarrollar nuevas experiencias que permitan realizar una actividad a conciencia.

- Relationships (Relaciones positivas):

Procurar dedicar tiempo a las relaciones que fomenten el apoyo y compañía que influye directamente en el bienestar personal.

- Meaning (sentido):

Incluye específicamente en darle sentido de la vida y el desarrollo de objetivos que tiene uno mismo. Es importante hacer una distinción entre propósito y sentido vital.

- Accomplishment (Logro):

Es importante establecer metas que nos motive conseguir. Sin embargo, los cinco

componentes no son primordiales, es decir, que se pueden perseguir diversos objetivos en el camino de la felicidad. Para Seligman, las fortalezas son un elemento presente en todos los componentes, por eso potenciar las fortalezas es una forma de potenciar nuestro bienestar.

La psicología positiva es el estudio que busca estrategias que permitan mejorar el desempeño organizacional y busque desarrollar una mejor calidad de vida (bienestar de la salud y satisfacción que brinda el centro) en los colaboradores, mediante la búsqueda de lo positivo en toda experiencia vivida sea buena o mala, es primordial ser positivo y optimista frente a la realidad, para poder desarrollarse como personas y profesionales capaces de poder surgir de los problemas y conseguir sus metas.

Es importante destacar que el origen de los estudios por parte la Psicología de la Salud Ocupacional se da cuando el engagement y la psicología positiva fue presentada por Maslov en el año 1954 y posteriormente retomada por Martin Delligman en el año 1998, surgiendo como un medio de solución a la psicológica negativa, con la finalidad de buscar alternativas de solución que permita mejora la calidad de vida laboral y lograr crecimiento personal, por ende, se dio inició el estudio de los antecedentes positivos y negativos que repercutían de las variables burnout como el malestar que presenta los colaboradores y el engagement como medio de lograr una estabilidad de bienestar (Salanova & Schaufeli, 2004. p 83).

También, se debe tomar en cuenta que dentro de los antecedentes filosóficos el término de engagement se define con el concepto de eudaimonia o en español felicidad, presentado en la filosofía de Aristóteles mediante su libro La gran idea. En dicha obra, Aristóteles estudia el bien moral a partir de la importancia de los valores, cuyo único objetivo a alcanzar era la felicidad, deseado como máximo nivel posible de alcanzar. La felicidad se define específicamente a los placeres, riquezas que las personas desean, por lo contrario, se define como el estado de la mente y alma que puede tener las personas mediante el positivismo que se caracterizan por la alegría o el placer que muestran. (Cárdenas, 2014, p. 24)

### **1.3.3.2 Definiciones del engagement**

Lorente y Vera (2010), determinan que el engagement es un estado mental positivo y optimista, con relación al cumplimiento las funciones encomendada de manera eficaz



dentro del ámbito laboral y se caracteriza por presentar niveles altos de energía y estabilidad de la mente en su área de trabajo (p.16). Se caracteriza definitivamente por realizar sus actividades laborales de manera eficaz y disfrutando del tiempo.

Según mi opinión el engagement laboral es el estado que tiene cada persona con relación al trabajo y se sienta enérgico, dedicado a la actividad que realiza y suele estar involucrado en su totalidad en su trabajo, en conclusiones cuando una persona se siente felicidad con relación a la actividad que realiza evitando todo factor externo e interno y por ello se caracteriza por ser una persona positiva, constante y optimista.

Para Delgado y Vanegas (2013), el engagement surge de la motivación que tiene uno mismo al realizar una actividad y posee características como el esfuerzo constante, la persistencia, la energía que demanda, la cual está dirigida al cumplimiento de objetivos, metas personales y de la organización. Son descritas en dos perspectivas distintas personales y profesionales a conseguir en un futuro.

- Prospectiva Organizacional:

Está vinculada de manera positiva con el compromiso que se tiene con la empresa y el desempeño que se tiene frente a esta, sin embargo, se evidencia de forma negativa a través del ausentismo y deserción de los trabajadores.

- Perspectiva Colectiva:

Está considerado dentro de un proceso psicológico – social, que se da como origen dentro de los grupos que se forman al interior de las organizaciones, de acuerdo a conocimientos, expectativas a futuras y otras que sean comunes.

El engagement está relacionado puntualmente con el aprendizaje adquirido a través de circunstancias positivas y negativas vividas, es importante recalcar que los colaboradores con engagement destacan sentimientos positivos hacia la actividad, función o tarea que realizan constantemente y no lo toma como una actividad impuesta que debe cumplirla de todas formas, por lo opuesto, los colaboradores realizan sus funciones de una forma agradable, es decir una meta que debe lograr con satisfacción y la cual le va permitir desarrollarse como persona. Los colaboradores al encontrarse en esta situación, buscan muchas veces metas o retos nuevos a cumplir a mediano y largo plazo en el ámbito laboral

para conocer sus límites y siempre se encuentran en busca de una mejor constante (Giraldo & Pico, 2012).

### **1.3.3.3 Dimensiones de engagement**

Shaufeli, Salanova y Bresó (2005) indican que las personas con engagement suelen sentirse energéticas y aliadas a las funciones laborales que realizan en su trabajo. Además, mencionan que dichos autores describen el engagement en tres dimensiones que son:

- **Vigor:**

Es caracterizado por presentar altos niveles de ganas y perseverancia con respecto al ámbito laboral, es decir, pese a que existan situaciones de problema, procura de no decaer fácilmente, por el contrario, se mantiene estable y optimista. Este viene a ser un elemento fortalecedor del engagement (Maslach, 2009).

- **Dedicación:**

Representa un elemento emocional elemental que se caracteriza por sentir pasión, aspiración, inspiración, y orgullo por lo que realiza dentro del trabajo también por la identificación y pertenencia por la entidad laboral que forma parte, implantando importancia a nuevos retos en el colaborador (Maslach, 2009).

- **Absorción:**

Es definido como un estado de felicidad y concentración plena por lo laboral, al punto de disfrutar las tareas encomendadas sin el deseo de no dejar de realizarlas, estas tareas suelen demandar concentración y claridad de manera mental y física, aquí el tiempo se caracteriza como un factor prescindible, ya que no se toma en cuenta para el colaborador, porque suele ser una actividad confortable a su vez (Csikszentmihalyi, Salanova & Bakker, 2008).

Al opinar acerca de las dimensiones de engagement, es importante describir las características que tiene todo colaborador con engagement, las ganas que muestra para realizar sus funciones es representada por el vigor, la pasión de realizar alguna actividad que demande orgullo propio representa la dedicación y la facilidad de realizar alguna actividad sin desconectarse el más mínimo segundo es representada por la absorción, para concluir desarrollar un nivel alto de engagement en los colaboradores, se puede interpretar que existe satisfacción laboral.

#### **1.3.3.4 Consecuencias del engagement**

Salanova y Schaufeli determinaron que “los colaboradores que presentan un alto nivel de engagement, suelen ser más responsables y comprometidos con la organización que forman parte, lo cual conlleva a que presenten un bajo nivel de rotación y deserción por parte de sus colaboradores. A su vez, se caracterizan por presentar niveles altos de motivación, buen desenvolvimiento, seguridad personal y proactividad por parte de los colaboradores, lo cual permite abordar nuevos retos laborales.

Las empresas deben reflexionar y darse cuenta que para conseguir un adecuado rendimiento laboral es decir competitivo, constante y eficaz debe priorizar el desarrollo de un nivel alto de engagement en sus colaboradores, lo cual permitirá que la empresa logre un posicionamiento estable dentro del mercado.

#### **1.3.3.5 Según el sexo y edad**

Para Craig y Baucum (2009), refieren que el género masculino suele desarrollar un mayor compromiso de trabajo, adopta un control de estilo de vida emocional, son capaces de afrontar los problemas con sosiego, tomando toda experiencia laboral como una etapa de aprendizaje, mas no como algo continuo, desarrollando una adecuada dirección de responsabilidad laboral y familiar.

Además, para Papalia afirma que la etapa de adultez emergente oscila entre los 18 años hasta los 30 años de edad, se encuentran en condiciones de alta resistencia, acompañado de un alto funcionamiento sensorial y motor, además de unas excelentes condiciones físicas que permite poder desenvolverse adecuadamente.

### **1.4 Formulación del problema**

¿Cómo se relaciona el estrés laboral y el engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018?

### **1.5 Justificación de la investigación**

#### **1.5.1 Justificación teórica**

En la actualidad el estudio sobre el estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center cobra mucha importancia debido al cumplimiento de lograr de los

objetivos y el crecimiento de toda empresas del rubro dentro del mercado que cada vez es más competitivo, además dicha investigación expuesta busca mediante las teorías de estrés laboral (Ivancevich & Matteson, 1989) y engagement (Schaufeli, Salanova, González - Romá & Bakker, 2002) seguir indagando acerca de la importancia de cada concepto dentro de los colaboradores de telemarketing en las empresas; la investigación está encaminada a responder preguntas planteadas en la misma y continuar aportando resultados que beneficien al estudio del área organizacional.

### **1.5.2 Justificación práctica**

Según los objetivos del estudio propuesto, busca determinar la relación que existe entre el estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018. También, el desarrollo de dicho estudio es interesante y valioso, porque permitirá darle la importancia que se merece el capital humano dentro de la empresa, en busca de estrategias que permitan su productividad y el logro de los objetivos compartidos, directamente a la empresa como la de sus colaboradores.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

Finalmente, para el alcance de los objetivos planteados en la investigación, se utilizará la metodología aplicada y el diseño correlacional descriptiva comparativa transversal que permitirá obtener resultados esperados. Se emplearon la aplicación de instrumentos, recolección de datos y sistematización en el programa SPSS 22. Los resultados obtenidos en el estudio son respaldados en técnicas validas dentro del campo de la psicología.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General:**

Existe relación inversa entre el estrés laboral y el engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018.

### **1.6.2 Hipótesis Específicos:**

H1. Existe relación inversa significativa entre el estrés laboral y las dimensiones del engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018.

H2. Existe relación inversa significativa entre el engagement y las dimensiones del

estrés laboral en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018.

H3. Existen diferencias significativas a nivel de estrés laboral en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018 según sexo y edad.

H4. Existen diferencias significativas a nivel del engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018 según sexo y edad.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 General**

Determinar la relación entre el estrés laboral y el engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018.

### **1.7.2 Específicos**

O1. Describir los niveles del estrés laboral en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018.

O2. Describir los niveles del engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018.

O3. Identificar la relación significativa entre el estrés laboral y las dimensiones del engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018.

O4. Identificar la relación significativa entre el engagement y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018.

O5. Determinar las diferencias significativas a nivel del estrés laboral en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018 según sexo y edad.

O6. Determinar las diferencias significativas a nivel del engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018 según sexo y edad.

## **II. MÉTODO**

### **2.1.1 Diseño de investigación**

La investigación se fundamenta en el diseño no experimental de corte transversal, lo cual afirma que no se realizó ningún tipo de manipulación sobre las variables utilizadas, es decir no se hizo ningún cambio o modificación para causar algún efecto en una de las variables utilizadas. También, se entiende que se realizó en un marco transversal ya que los datos recogidos se dieron dentro de un espacio y tiempo determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152).

### **2.1.2 Tipo de investigación**

El tipo de Investigación a utilizar es Descriptiva – Correlacional. Según Gómez (2006) se conceptualiza cada una de las variables y posteriormente de haber sido analizadas con cautela se procede a relacionar ambas variables.

### **2.1.3 Nivel de investigación**

Según la clasificación realizada por Murillo (2008), el estudio se desarrolla dentro de un nivel aplicado porque es una investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación

### **2.1.4 Enfoque**

El enfoque utilizado en la presente investigación es cuantitativo. Llanos y Fernández (2005) determinaron que desde el preciso momento del recojo de la información y análisis de los datos cuantitativos sobre las variables, estudiando la relación, propiedades y fenómenos de ambas variables.

## **2.1 Variables, Operacionalización**

### **2.2.1 Estrés Laboral**

#### **2.2.1.1 Definición conceptual**

El estrés laboral es la respuesta física y emocional por causa de una situación problemática dentro del ámbito laboral, la cual se considera una exigencia para la persona dentro de sus funciones. (OIT, 2016, p.2).

#### **2.2.1.2 Definición operacional**

Los puntajes de medida son obtenidos del Cuestionario d estrés labora OIT – OMS. Los rangos de medición desde Alto nivel de estrés, Estrés, Nivel Intermedio y Bajo nivel de estrés. Con puntajes de 154 a 175 para Alto nivel de estrés, de 118 a 153 para Estrés, de 91 a 117 para Nivel Intermedio y de 90 para Bajo nivel de estrés.

#### **2.2.1.3 Dimensiones**

- Clima organizacional: Ítems 1, 10, 11, 20.
- Estructura organizacional: Ítems 2, 12, 16, 24.
- Territorio organizacional: Ítems 3, 15, 22.
- Tecnología: Ítems 4, 14, 25.
- Influencia del líder: Ítems 5, 6, 13, 17.
- Falta de cohesión: Ítems 7, 9, 18, 21.
- Respaldo de grupo: Ítems 8, 19, 23.

#### **2.2.1.4 Escala de medición**

- Escala Ordinal

#### **2.2.1.5 Variables sociodemográficas**

- Edad
- Sexo
- Servicio

## **2.2.2 Engagement**

### **2.2.2.1 Definición conceptual**

El engagement es un estado positivo hacia el trabajo, que es caracterizado por contar con altos niveles de energía hacia su trabajo y con sentimiento de perseverancia para cumplir cualquier actividad a realizar de una forma eficaz (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro y Grau, 2000, p.119).

### **2.2.2.2 Definición operacional**

Los puntajes de medida son obtenidos de la Escala Utrecht de Engagement UWES. Los rangos de medición desde Muy alto, Alto, Promedio, Bajo y muy bajo. Con puntajes de 87 a 90 para Muy alto, de 84 a 86 para Alto, de 69 a 83 para Promedio, de 63 a 68 para Bajo y de 62 para Muy bajo.

### **2.2.2.3 Dimensiones**

- Vigor: Ítems 1, 2, 3, 4, 5.
- Dedicación: Ítems 6, 7, 8, 9, 10.
- Absorción: Ítems 11, 12, 13, 14, 15.

### **2.2.2.4 Escala de medición**

- Escala Ordinal

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población de estudio**

La población es definida por Hernández et al. (2014), como la agrupación de casos que coinciden en un conjunto de condiciones y características en común, en un espacio determinado. Para la presente investigación la población estuvo constituida por 180 colaboradores de una empresa de call center específicamente del área de Atención al Cliente para el servicio Post Pago del distrito de Cercado de Lima, de edades de 18 años a 35 años y del género masculino como femenino.

### **2.3.2 Muestra**

No se utilizó técnica de muestreo, participaron todos los colaboradores de una empresa de



call center del distrito de Cercado de Limay por eso la evaluación fue censal, compuesta por 180 personas entre hombres y mujeres, sus edades oscilaron entre 18 años hasta los 45 años, con un nivel socioeconómico medio.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el desarrollo de la presente investigación se hizo uso de la técnica de la encuesta, debido a que se aplicó cuestionario s dentro de un contexto determinado (Hernández, et al. 2014).

Los instrumentos psicométricos estandarizados a utilizar fueron los siguientes:

- Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT - OMS
- Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES)

### **2.4.1 Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT - OMS**

El Cuestionario sobre estrés laboral, fue creado por la OIT – OMS, posteriormente sustentado Ivancevich y Matteson en el año 1986, descendiente de España, este cuestionario mide el nivel de estrés laboral en el trabajador de forma individual como colectiva. Cuenta con 25 ítems y la duración de la prueba es de 15 minutos aproximadamente.

#### **Ficha técnica**

Nombre	: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT - OMS
Autor	: OIT – OMS y sustentada por Ivancevich y Matteson
Adaptación	: Perú - Lima, Mg. Ángela Suárez Tunanñaña
Año	: 2013
Objetivo	: Identificar el grado de estrés laboral individual y sus dimensiones.
Materiales	: Manual y hoja de respuesta.

Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 10 a 15 minutos aproximadamente
Calificación e interpretación	: Describir el procedimiento de calificación en interpretación.
Norma de calificación	: El instrumento tiene como tipo de respuesta la técnica Likert, teniendo como puntuación del 1 al 7. Nunca es a 1, Raras veces es a 2, Ocasionalmente es a 3, Algunas veces es a 4, Frecuentemente es a 5, Generalmente es a 6 y Siempre es a 7. Los ítems son directos. Todos los ítems son directos.

### **Dimensiones:**

- Clima organizacional: Es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización.
- Estructura organizacional: Identificar cada puesto de acorde a sus funciones y su ubicación dentro de la organización.
- Tecnológica: Conjunto de recursos que facilitan el cumplimiento de funciones.
- Influencia del líder: Ciertas características que definen a la organización. Se ve evidenciada en el comportamiento de los colaboradores.
- Territorio organizacional: Espacio determinado para una persona o un grupo para poder desenvolverse adecuadamente.
- Falla de cohesión: Relación estrecha entre las personas de un grupo.
- Respaldo del grupo: Apoyo incondicional del grupo.

### **Aspectos psicométricos:**

- La validez:

La validez obtenida fue realizada por el estadístico de la V de Aiken, mostrando así su grado de significancia, conformando todos los ítems con el resultado es de 0.80 (Suarez, 2015).

- La confiabilidad

La confiabilidad del instrumento, en la muestra de profesores de educación básica, fue

aceptable con el método de Alfa de Cronbach, dando como resultado 0.966 (Suarez, 2015).

### **Prueba piloto:**

Para corroborar la validez y confiabilidad del Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT - OMS se realizó una prueba piloto conformando por un total de 53 colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, reafirmando la fiabilidad como validez.

### **2.4.2 Escala Utrecht de Engagement UWES**

El Cuestionario UWES Engagement, fue creado por Schaufeli, Salanova, Gonzales, Roma y Bakker en el año 2002, este cuestionario mide el nivel de engagement en el trabajador de manera individual como también de manera colectiva, de la edad de 18 años a más. Cuenta con 15 ítems y la duración de la prueba es de 15 minutos aproximadamente. Calcula el nivel de Engagement a través de las tres dimensiones que son: vigor, dedicación y absorción.

### **Ficha técnica**

Nombre	: Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES)
Autor	: Wilmar B. Schaufeli y Arnold B. Bakker
Adaptación	: Cinthya Flores Jiménez, Manuel Fernández Arata, Arturo Juárez García, César Merino Soto y Marisut Guimet Castro
Año	: 2015
Objetivo	: Identificar el grado de engagement individual, considerando la capacidad de afronte y mente positiva.
Materiales	: Manual y hoja de respuesta.
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 10 a 15 minutos aproximadamente
Calificación e interpretación	: Describir el procedimiento de calificación en interpretación.
Norma de calificación	: El instrumento tiene como tipo de respuesta la técnica Likert, teniendo como puntuación del 0 a 6. Nunca = 0, Raras

veces = 1, Ocasionalmente = 2, Regularmente = 3, Bastantes veces = 4, Casi siempre = 5 y Siempre = 6. Los ítems son directos. Todos los ítems son directos.

### **Dimensiones:**

- Dedicación: Comprende 5 ítems los cuales son el 1, 2, 3, 4 y 5 que indica un estado de apasionamiento, inspiración y satisfacción que tiene el individuo con respecto al trabajo que realiza.
- Vigor: Comprende de 5 ítems los cuales son 6, 7, 8, 9 y 10 que indica un estado de altos niveles de fuerza cuando realiza sus funciones encomendadas, pocas veces logra fatigarse fácilmente y es un componente conductual energético.
- Absorción: Comprende de 5 ítems los cuales son 11, 12, 13, 14 y 15 que indica un estado constante de concentración y felicidad por realizar funciones en el centro de trabajo, de manera que le es imposible abandonarlo, además el tiempo se pasa rápido, es un estado psicológico de experiencia óptima y de disfrute, caracterizada por la atención focalizada, tranquilidad en la mente, seguridad de mente y cuerpo, centralización del esfuerzo y control totalmente de acorde a la situación en la que se encuentra.

### **Aspectos psicométricos:**

- La validez:

La validez obtenida fue realizada por el estadístico de la V de Aiken, mostrando así su grado de significancia, conformando todos los ítems con el resultado de 1.00.

- La confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento, en la muestra de profesores de educación básica, fue aceptable con el método de Alfa de Cronbach, dando como resultado 0.79, 0.82 y 0.66 entre las dimensiones dedicación, vigor y absorción, además en tipo de correlación 0.86.

### **Prueba piloto:**

Para corroborar la validez y confiabilidad del Cuestionario UWES Engagement se aplicó

una prueba piloto conformando por un total de 53 colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, reafirmando la fiabilidad como validez.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

La presente investigación se caracteriza por ser de enfoque cuantitativo, debido a que los datos recogidos serán expresados a través del Microsoft Excel y el Software estadísticos IBM SPSS Statistics versión 24, se realizó el análisis de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach que permitió el análisis de cada variable y la correlación entre ellas, luego se procedió a elegir la población a la cual fue aplicada las pruebas de La Escala de Estrés Laboral OIT-OMS y la Escala Utrecht de Engagement (muestra de 180 colaboradores de telemarketing de una empresa de Cercado de Lima, 2018).

Para hallar la validez de contenido se contó con la calificación de 5 jueces expertos los cuales se encargaron de evaluar cada ítem de ambas pruebas originales a través de la V de Aiken, posteriormente en ambas pruebas se hizo la baremación, donde se halló los percentiles generales, también para los estadísticos descriptivos se utilizará el análisis por frecuencia para conocer que niveles se presentan frecuentemente en la población determinada, además para la prueba de normalidad se utilizará el análisis de kolmogorov – Smirnov para determinar el tipo de distribución de la muestra y finalmente para identificar el nivel de correlación que existe entre ambas variables se utilizara el Rho Spearman y posteriormente se analizara las tablas estadísticas descriptivas correlacionales.

## **2.6 Aspectos éticos**

Durante el proceso de la investigación se realizó los siguientes parámetros éticos en cuanto a la aplicación de los instrumentos:

Inicialmente se solicitó el permiso respectivo a la jefa de Recurso Humanos de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima encargada de los colaboradores de telemarketing para poder llevar a cabo la investigación, luego se hizo entrega de la carta de presentación que facilitó la Universidad César Vallejo – Lima Norte, asimismo se coordinaron los horarios con las personas indicadas para poder realizar la aplicación de los dos instrumentos sin afectar su gestión. Posteriormente en la fecha asignada por los supervisores, se expresó clara y directamente a los colaboradores el propósito de la investigación, además se les mencionó la confidencialidad por parte de ellos durante la

encuesta, así mismo que tenían la total libertad de no participar si no deseaban en la presente investigación.

También, es esencial tomar en cuenta los principios de bioética que está conformada por la beneficencia que es guardar respeto frente a la libertad que tiene individuo frente a dar su consentimiento para formar parte de dicha investigación, por otro lado la no maleficencia que consta en respetar su integridad, también es importante la autonomía, respetar sus valores, pensamientos como decisiones que tiene la persona y por último el principio de justicia con respecto a los beneficios que brindad a la humanidad para una mejor calidad de vida a futuro. (Beauchamp & Childress,1999).

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Prueba de Normalidad

Prueba de Kolmogorov – Smirnov para las variables y sus dimensiones

Tabla 1

*Prueba de Kolmogorov – Smirnov para las variables de Estrés Laboral y Engagement*

	Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
Clima	0.121	,000 <sup>c</sup>
Estructura	0.154	,000 <sup>c</sup>
Territorio	0.177	,000 <sup>c</sup>
Tecnología	0.173	,000 <sup>c</sup>
Cohesión	0.170	,000 <sup>c</sup>
Influencia	0.127	,000 <sup>c</sup>
Respaldo	0.176	,000 <sup>c</sup>
Estrés laboral	0.123	,000 <sup>c</sup>
Vigor	0.156	,000 <sup>c</sup>
Dedicación	0.134	,000 <sup>c</sup>
Absorción	0.153	,000 <sup>c</sup>
Engagement	0.134	,000 <sup>c</sup>

En la prueba de Kolmogorov Smirnov se evidencio que la variable de estrés laboral y sus dimensiones no presentan una distribución normal, por lo tanto, se emplearon estadísticos no paramétricos ( $p < 0.05$ ). Asimismo, se aprecia que la variable engagement y sus dimensiones no presentan distribución normal, de modo, se emplearon los estadísticos no paramétricos ( $p < 0.05$ ).

#### 3.2 Estadístico Inferencial

Relación entre el estrés Laboral y engagement

Tabla 2

*Correlación de Rho Spearman entre el Estrés Laboral y Engagement*

Rho de Spearman	Estrés laboral	Engagement	
		Coefficiente de correlación	- ,361 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	180

En la presente tabla se aprecia que a nivel de significancia estadística existe una correlación inversa y significativa entre el estrés laboral y engagement, teniendo un valor de ( $p = 0.000 < 0.05$ ). En cuanto al coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo que existe una correlación inversa de nivel moderada baja ( $Rho = -,361$ ). De ese modo, se acepta la hipótesis de la investigación.

### 3.3 Estrés laboral

Frecuencias y porcentajes

Tabla 3

*Niveles de las dimensiones de estrés laboral y total*

Nivel	Clima		Estructura		Territorio		Tecnología		Líder		Cohesión		Respaldo		Estrés laboral	
	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)
Bajo	18	10.0	31	17.2	27	15.0	27	15.0	29	16.1	31	17.2	26	14.4	29	16.1
Intermedio	38	21.1	18	10.0	0	0	27	15.0	15	8.3	43	23.9	0	0	24	13.3
Estrés	31	17.2	55	30.6	61	33.9	63	35.0	72	40.0	43	23.9	89	49.4	64	35.6
Alto estrés	93	51.7	76	42.2	92	51.1	63	35.0	64	35.6	63	35.0	65	36.1	63	35.0

En la dimensión clima organizacional se aprecia que el 51.7% de la población evidencia un nivel alto. Además, el 21.1 presenta un nivel intermedio.

En cuanto a la dimensión de estructura organizacional, se obtuvo que el 42.2% de la población muestra un nivel alto. Así como, el 30.6% presenta un nivel estrés.

Con respecto a la dimensión territorio organizacional, se obtuvo que el 51.1% de la población presenta un nivel alto. Por otro lado, un 33.9% evidencia un nivel estrés.

En la dimensión tecnología se aprecia que el 35% de la población evidencia un nivel estrés. Además, el 35% presenta un nivel alto.

En cuanto a la dimensión del líder, se obtuvo que el 40% de la población muestra un nivel estrés. Así como, el 35.6% presenta un nivel alto.

Con respecto a la dimensión cohesión, se obtuvo que el 35% de la población presenta un nivel estrés. Por otro lado, un 23.9% evidencia un nivel alto.

Con respecto a la dimensión respaldo, se obtuvo que el 49.4% de la población presenta un nivel estrés. Además, un 36.1% evidencia un nivel al alto.

En el nivel de estrés laboral total se obtuvo que el 35.6% presenta un nivel estrés del mismo modo, un 35% evidencia un nivel alto.



### 3.4 Engagement

Frecuencias y porcentajes

Tabla 4

*Niveles de las dimensiones de engagement y total*

Nivel	Vigor		Dedicación		Absorción		Engagement	
	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)
Muy bajo	77	42.8	89	49.4	59	32.8	77	42.8
Bajo	22	12.2	13	7.2	15	8.3	22	12.2
Promedio	70	38.9	62	34.4	65	36.1	69	38.3
Alto	4	2.2	8	4.4	17	9.4	5	2.8
Muy alto	7	3.9	8	4.4	24	13.3	7	3.9

En la dimensión de vigor se aprecia que el 42.8% de la población evidencia un nivel muy bajo. Además, el 38.9 presenta un nivel promedio de vigor.

En cuanto a la dimensión de dedicación, se obtuvo que el 49.4% de la población muestra un nivel muy bajo. Así como, el 34.4% presenta un nivel promedio de dedicación.

Con respecto a la dimensión absorción, se obtuvo que el 36.1% de la población presenta un nivel promedio. Por otro lado, un 18.3% evidencia un nivel alto de absorción.

En el nivel de engagement total se obtuvo que el 42.8% presenta un nivel muy bajo del mismo modo, un 38.3% evidencia un nivel promedio de Engagement.

### 3.5 Estadísticos inferencial

Relación entre las dimensiones estrés laboral y el engagement

Tabla 5

*Correlación de Rho Spearman entre las dimensiones del estrés laboral y el engagement*

		Engagement
Clima	Coefficiente de correlación	-,274**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	180
Estructura	Coefficiente de correlación	-,258**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	180
Territorio	Coefficiente de correlación	-,293**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	180
Tecnología	Coefficiente de correlación	-,353**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	180
Cohesión	Coefficiente de correlación	-,278**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	180
Influencia	Coefficiente de correlación	-,350**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	180
Respaldo	Coefficiente de correlación	-,363**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	180

En la presente tabla se aprecia que a nivel de significancia estadística que no existe una correlación inversa y significativa entre la dimensión de clima organizacional y el engagement, teniendo un valor de ( $p=-0.274>0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.

En la presente tabla se aprecia que a nivel de significancia estadística que no existe una correlación inversa y significativa entre la dimensión de estructura organizacional y el engagement, teniendo un valor de ( $p=-0.258>0.05$ ). Por ende, se rechaza la hipótesis de investigación.

En la presente tabla se aprecia que a nivel de significancia estadística que no existe una correlación inversa y significativa entre la dimensión de territorio organizacional y el engagement, teniendo un valor de ( $p=-0.293>0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.

En la presente tabla se aprecia que a nivel de significancia estadística que no existe una correlación inversa y significativa entre la dimensión de tecnología y el engagement, teniendo un valor de ( $p=-0.353>0.05$ ). Por ende, se rechaza la hipótesis de investigación.

En la presente tabla se aprecia que a nivel de significancia estadística que no existe una correlación inversa y significativa entre la dimensión de líder y el engagement, teniendo un valor de ( $p=0.-278>0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.

En la presente tabla se aprecia que a nivel de significancia estadística que no existe una correlación inversa y significativa entre la dimensión de cohesión y el engagement, teniendo un valor de ( $p=-0.350>0.05$ ). Por ende, se rechaza la hipótesis de investigación.

En la presente tabla se aprecia que a nivel de significancia estadística que no existe una correlación inversa y significativa entre la dimensión de respaldo y el engagement, teniendo un valor de ( $p=-0.363>0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.

### 3.6 Estadísticos inferencial

Relación entre las dimensiones Engagement y el Estrés Laboral

Tabla 6

*Correlación de Rho Spearman entre las dimensiones del Engagement y el Estrés Laboral*

		Estrés laboral
Vigor	Coefficiente de correlación	-,310**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	180
Dedicación	Coefficiente de correlación	-,361**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	180
Absorción	Coefficiente de correlación	-,353**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	180

En la presente tabla se aprecia que a nivel de significancia estadística que no existe una correlación inversa y significativa entre la dimensión de vigor y el estrés laboral, teniendo un valor de ( $p=-0.310>0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.

En la presente tabla se aprecia que a nivel de significancia estadística que no existe una correlación inversa y significativa entre la dimensión de dedicación y el estrés laboral,

teniendo un valor de ( $p=-0.361>0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.

En la presente tabla se aprecia que a nivel de significancia estadística que no existe una correlación inversa y significativa entre la dimensión de absorción y el estrés laboral, teniendo un valor de ( $p=-0.353>0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.

### **Diferencias entre el Estrés Laboral y sus variables demográficas**

#### **Estrés laboral según sexo**

Tabla 7

*Prueba no paramétrica de U Mann – Whitney del estrés laboral de los colaboradores de un call center del distrito de Cercado de Lima según sexo*

	Estrés laboral
U de Mann-Whitney	3898.500
W de Wilcoxon	8848.500
Z	-0.035
Sig. asintótica (bilateral)	0.972

En la presente tabla se aprecia que la variable sexo no establece diferencias significativas en el estrés laboral ( $p<0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.

#### **Estrés laboral según edad**

Tabla 8

*Prueba no paramétrica de Kruskal Wallis del estrés laboral de los colaboradores de un call center del distrito de Cercado de Lima según edad*

	Estrés laboral
U de Mann-Whitney	1562.000
Sig. asintótica (bilateral)	0.632

En la presente tabla se aprecia que la variable edad no establece diferencias significativas en el estrés laboral ( $p<0.05$ ). Por ello, se rechaza la hipótesis de investigación.

### **Diferencias entre el Engagement y sus variables demográficas**

## Engagement según sexo

Tabla 9

*Prueba no paramétrica de U Mann – Whitney del engagement de los colaboradores de un call center del distrito de Cercado de Lima según sexo*

	Engagement
U de Mann-Whitney	3898.500
W de Wilcoxon	8848.500
Z	-0.035
Sig. asintótica (bilateral)	0.972

En la presente tabla se aprecia que la variable sexo no establece diferencias significativas en el engagement ( $p < 0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.

## Engagement según edad

Tabla 10

*Prueba no paramétrica de Kruskal Wallis del engagement de los colaboradores de un call center del distrito de Cercado de Lima según edad.*

	Engagement
U de Mann-Whitney	1628.500
Sig. asintótica (bilateral)	0.855

En la presente tabla se aprecia que la variable edad no establece diferencias significativas en el engagement ( $p < 0.05$ ). Por ello, se rechaza la hipótesis de investigación.

### 3.6 Estrés Laboral

#### Estadístico descriptivo

Tabla 11

#### *Estadísticos descriptivos del Estrés Laboral*

	Clima	Estructura	Territorio	Tecnología	Cohesión	Influencia	Respaldo	Estrés laboral
Media	9.35	9.41	7.34	7.75	9.95	9.61	7.29	61.28
Mediana	9.00	8.00	7.00	7.00	9.00	9.00	6.00	55.00
Moda	8	8	5	6	8	9	5	44
Desviación estándar	3.832	4.025	3.147	3.517	3.822	4.030	3.115	23.216

En la presente tabla se aprecia la media del estrés laboral en la muestra total. El puntaje directo es de 61.28 (Pc 75), equivalente a estrés, la dimensión que posee el puntaje porcentual más elevado es el del factor falta de cohesión con 9.95 (Pc 65) perteneciente a estrés.

La mediana es de 55 (Pc 70), lo cual indica que el 50% de los sujetos se encuentra por debajo del percentil 70 y el 50% por encima del percentil 70.

La moda es de 44 (Pc 40) lo cual sugiere que la mayoría de los sujetos tiene un puntaje de percentil 40.

### 3.7 Engagement

#### Estadístico descriptivo

Tabla 12

#### *Estadísticos descriptivos del Engagement*

	Vigor	Dedicación	Absorción	Engagement
Media	20.23	19.44	20.82	60.48
Mediana	22.00	21.00	23.00	66.50
Moda	27	15	27	45
Desviación estándar	6.974	6.778	6.550	19.065

En la presente tabla se aprecia la media del engagement en la muestra total. El puntaje directo es de 60.48 (Pc 6), equivalente a un nivel muy bajo, la dimensión que posee el puntaje porcentual más elevado es el del factor absorción con 20.82 (pc 21) perteneciente a un promedio.

La Mediana es de 66.50 (Pc 20), lo cual indica que el 50% de los sujetos se encuentra del percentil 20 y el 50% por encima del percentil 20.

La Moda es de 45 (Pc 2) lo cual sugiere que la mayoría de los sujetos tiene un puntaje de percentil 2 que es igual a “Muy bajo”.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En la presente investigación expone la realidad que se evidencia en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, por ende, se estudió la correlación entre las variables de estrés laboral y engagement también tomando en cuenta las dimensiones de cada constructo. El primer constructo conformado por las dimensiones de clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia de líder, falta de cohesión y respaldo de grupo, por otro lado, el segundo constructo está conformado por las dimensiones de vigor, dedicación y absorción. También, las diferencias que existen entre la edad y sexo con las variables antes mencionadas.

Un call center es un centro de servicio telefónico que cuenta con la capacidad de brindar distintos servicios con diferentes objetivos, se caracteriza por generar llamadas de salidas y decepcionar las mismas cumpliendo con expectativas que requiera la campaña, por ejemplo, el brindar información, solucionar algún inconveniente o alguna duda, realizar una venta, programar alguna cita o una reservación, realizar un pedido y otros, cumpliendo con la necesidad que requiere el cliente. Dentro del call center donde se realizó el estudio, cuenta con tres áreas distintas que son: el área atención al cliente, el área de ventas y el área de mercado externo. Un colaborador de call center debe contar con ciertos requisitos para conservar el puesto de trabajo en la empresa, por ejemplo, contar con facilidad de comunicación, capacidad de tolerancia, demostrar estabilidad emocional, trabajo en equipo, contar con una voz agradable en el mundo del call más conocido como sonrisa telefónica y empatía.

Es importante tomar en cuenta que todo colaborador busca cumplir con sus funciones de manera eficaz, lo cual conlleva a que cada experiencia vivida por parte del colaborador con cada cliente hace que repercuta en el ámbito laboral y marque una etapa significativa; sin embargo, la capacidad que tiene este en distintas situaciones y ambientes, juegan un rol importante en el desarrollo y la presencia del estrés laboral, por otro la evidencia de experiencias positivas permiten el desarrollo del engagement en colaboradores que se ve reflejado cuando los clientes y jefes inmediatos valoran el compromiso y el cumplimiento de manera eficaz de sus funciones, lo cual hace sentir al colaborador que está realizando las cosas bien y que es la persona idónea para dicho puesto y funciones que debe cumplir en su puesto de trabajo.



En primera instancia, los resultados obtenidos con respecto al objetivo general fue que existe una correlación inversa y significativa entre el estrés laboral y el engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima teniendo un valor de ( $p=0.000<0.05$ ). En cuanto al coeficiente correlacional de Rho Spearman se evidenció que existe una correlación inversa de nivel moderada baja ( $Rho=-.361$ ), dato que guarda relación con el estudio realizado por Enríquez (2017) sobre el estrés laboral y el engagement es colaboradores del Banco Nacional de Trujillo, en donde se obtuvo un resultado similar al respecto al coeficiente correlacional que se obtuvo ( $r= -0.226$ ) lo cual indica que existe una correlación inversa de nivel débil. La explicación tentativa para dicho resultado se puede ver reflejado en distintas manifestaciones de cada colaborador que forma parte de la empresa, como por ejemplo el cumplimiento de ciertos indicadores para el logro de su variable (en este caso en el área de atención al cliente fuera del pago básico por ley se le brinda una variable que depende de ciertos indicadores que debe cumplir en el transcurso del mes como el tempo de llamada, encuesta post llamada, calidad y adherencia), además tomar en cuenta que ingresan a laborar con un contrato por medio y depende de su desempeño para que se aplique un renovación.

En cuanto, al resultado obtenido sobre el nivel predominante del estrés laboral en los colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima fue del 35.6% que representa un nivel de Estrés Normal, del mismo se evidenció que un 35% representa un nivel ALTO, dato similar al resultado obtenido en el estudio realizado por Enríquez (2017) referente a engagement y estrés laboral en colaboradores del Banco de Trujillo, donde se evidencio que el 58% de la muestra presentaba un nivel ALTO de estrés laboral. La explicación tentativa para dicho resultado se puede ver reflejado en que los colaboradores cumplen con horarios de lunes a domingo con descansos rotativos un día por semana, de igual forma cuentan con horarios rotativos de manera mensual que dificulta muchas veces la programación de alguna otra actividad que pueda realizar fuera del horario de trabajo, además la exigencia de parte del superior o coordinador del área para el cumplimiento de los objetivos diarios, quincenales y mensuales de manera individual y grupal, es ahí donde muchas veces se genera el estrés laboral, no obstante existen personas que a la par laboran en algún otro lugar, realizan alguna otra actividad como estudios o cuentan con una carga familiar lo que conlleva a una responsabilidad adicional para toda persona. Farné (2012) en su artículo de investigación titulado, La realidad del empleo en la industria de los call centers en Colombia, en uno de sus resultados se evidencio que el 45%

de operadores telefónicos buscaría otro trabajo por la presión que perciben dentro de su entorno laboral, así mismo esta estadística demuestra que en otros países de América se evidencia como una de las causas más comunes que conllevan a la renuncia laboral o en otros casos al abandono laboral.

Asimismo, los resultados obtenidos con respecto al nivel predominante del engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima fue del 42.8% que es representado por un nivel muy bajo, así mismo un 38.3% evidenció un nivel promedio de engagement, datos similares en los resultados obtenidos en el estudio realizado por Porto (2015) sobre salud laboral en teleoperadores, en donde se obtuvo que el nivel predominante fue de nivel moderado. La explicación tentativa que para dicho resultado se ve reflejado a la falta de la aplicación de programas de reintegración que permita a los colaboradores poder recrearse, pasar un momento de relax, contar con un espacio que permita conocer las fortalezas y debilidades de su entorno laboral para poder buscar alternativas de solución y poder desarrollarse de manera individual y grupal, también contar con el seguimiento de reforzamiento por parte del área de capacitación que permita mejorar la productividad del colaborador.

Finalmente, con respecto a los resultados obtenidos de la relación entre las dimensiones del estrés laboral y la variable del engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, se obtuvo que no existe una correlación inversa y significativa entre las dimensiones de clima, estructura, territorio, tecnología, cohesión, influencia de grupo, y respaldo, a su vez esta misma tendencia se evidenció con relación entre las dimensiones de engagement y el estrés laboral en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, obteniendo que no existe una correlación inversa y significativa entre las dimensiones de vigor, absorción y dedicación y la variable del estrés laboral.

.

## **V. CONCLUSIONES**

Según los objetivos planteados en el estudio se llegó a la conclusión lo siguiente:

### **PRIMERA**

Se concluyó que existe correlación inversa y significativa de nivel moderado bajo entre las variables de estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, lo cual nos indica que a mayor estrés laboral menor engagement o viceversa.

### **SEGUNDA**

Se obtuvo como resultado que el nivel predominante de estrés laboral en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima es de 35.6%, lo cual representa una categoría de estrés normal en la muestra total.

### **TERCERA**

Se obtuvo como resultado que el nivel predominante de engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima es de 42.8%, lo cual representa una categoría de nivel muy bajo en la muestra total, sin embargo, se evidenció que el 38.3% se encuentra en la categoría promedio.

### **CUARTA**

Con respecto a la correlación entre las dimensiones del estrés laboral y el engagement total se concluyó que no existe correlación inversa significativa en los colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018.

### **QUINTA**

Con respecto a la correlación entre las dimensiones del engagement y el estrés Laboral total se concluyó que no existe correlación inversa significativa en los colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018.

### **SEXTA**

Referente a las diferencias entre el estrés laboral y las variables sociodemográficas de sexo y edad, se concluyó que la edad ni el sexo establecen diferencias significativas en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018.

## **SEPTIMA**

Finalmente, en cuanto a las diferencias entre el engagement y las variables sociodemográficas de sexo y edad se concluyó que la edad ni el sexo establecen diferencias significativas en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018.

## **VI. RECOMENDACIÓN**

Para las futuras investigaciones a realizar se recomienda lo siguiente:

1. Se recomienda realizar estudios de ambas variables, del estrés laboral y del engagement en muestras más grandes y direccionadas en el mismo servicio, pero de otras empresas del mismo rubro que permitan identificar diferencias.
2. Se recomienda realizar estudios comparativos con las variables de estrés laboral y engagement, en muestras del área de ventas y atención al cliente, ya que se diferencia uno del otro en relación a la remuneración que perciben mensualmente, con el objetivo de analizar los resultados obtenidos
3. Se recomienda promover programas preventivos y de promoción dentro de la organización para reducir el nivel de estrés laboral por medio de talleres, charlas informáticas y técnicas de relajación, que permita una mejor calidad de vida.
4. Se recomienda aplicar el mismo estudio dentro de un tiempo establecido para analizar la evolución de las variables del estudio
5. Se recomienda tomar en cuenta en la estratificación de la muestra socio laborales de tiempo de servicio y salario en el cargo con la intención de obtener resultados más precisos.

## VII. REFERENCIAS

- Beauchamp, T. y Childress, J. (1979). *Principios de Ética Biomédica*. Barcelona, España: Masson S.A.
- Brewer, E y Shapard, L. (2004). *Employee Burnout: A Meta-Analysis of the Relationship Between Age or Years of Experience*. Human Resource Developmen. pp.102-123.
- Cárdenas, T. y Jaik, A. (2014). Engagement ilusión por el trabajo. (pp. 10-85). México: Norte
- Carrasco, B. (2017). *Comunicación organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada en el distrito de Chorrillos, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Los Olivos, Perú.
- Craig, G. y Baucum, D. (2009). Desarrollo psicológico. (9na ed.). México: Naucalpan de Juárez
- Castillo, G. (2015). *Factores y Consecuencias del estrés laboral*. (3 ed.). España. pp.252.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª. ed.). México D. F: Mc Graw Hill.
- Comisión Económica Para América Latina y el Caribe. (2006). *Indicadores de desempeño en el sector público. República Dominicana. Seminario*. Recuperado de: <http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/23992/Indicadores%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf>
- Delgado, L, y Vanegas, M. (2013). *Psicología Organizacional: Perspectivas y Avances*. Bogotá, Colombia: Ecoediciones
- Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. (2010). Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms\\_473270.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_473270.pdf).pp.15.
- Estrés laboral es una carga para los individuos. (2016). Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de

[http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&catid=1443%3Aweb-bulletins&Itemid=135&Lang=es/](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&catid=1443%3Aweb-bulletins&Itemid=135&Lang=es/).

Flores, C. (2014). *Proyecto articulado al macro proyecto factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789>

García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca. Cuenca 2015*. (Tesis de Maestría) Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>

Gay, L. y Airasian, P. (2009). *Educational research. Competencies for analysis and application*. (7ed). New Jersey: Merrill Prentice Hall.

Giraldo, V. y Pico, M. (2012). *Engagement vínculo emocional del empleado con la organización*. Colombia: Universidad de la Sabana.

Guevara, A., Sánchez, C. y Parra, L. (2014). *Estrés laboral y salud mental en docentes de primaria y secundaria de Cali, Colombia*. Revista colombiana de salud ocupacional. Recuperado de <http://revistasoj.s.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/127/259>.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición. Recuperado de <http://gateofbooks.com/metodologia-de-la-investigacion-sampieri-6taedicion-pdf/>

Henríquez, L. (2017). *El Estrés Laboral y el Engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11511/henriquez\\_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11511/henriquez_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huapaya, K. (2017). *Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Nuevo Chimbote, Perú.

- Ivancevich, M. & Matteson, M. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. 2a. ed., México: Editorial Trillas. Serie: Teoría y práctica organizacional
- Johnson, J & Hall, E. (1988). *Job Strain, Work place social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population*. American Journal of Public Health 78:1336-1342.
- Karasek, H. (1979). *Solicitudes de empleo, libertad de decisión de empleo, y la tensión mental: Implicaciones para rediseño de trabajo*. (2.º ed.). Nueva York: Administrative Science Quarterly.
- Laura, A. (2015). *Motivación laboral y engagement*. (Tesis de maestría), Fasta, Argentina. Recuperado de [http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015\\_CP\\_006.pdf?sequence=1](http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1).
- Llanos, E. y Fernández, E. (2005). *Métodos y técnicas de investigación*. Perú: Universidad Pedro Ruiz Gallo.
- Llaneza, F. (2003). *Ergonomía y psicología aplicada*. Madrid, España: Lex Nova.
- López Á. y Ayensa J. (2008). Un método para anticiparse al estrés laboral: el modelo de Siegrist. Recuperado de: <http://pdfs.wke.es/1/2/2/3/pd0000021223.pdf>
- Lorente, L. y Vera, M. (2010). *Las organizaciones saludables: El engagement en el trabajo*. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/1/5/4/2/pd0000051542.pdf>
- Martínez, J. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnout*. Ciencia y Trabajo. Recuperado: [https://www.researchgate.net/publication/311611859\\_Christina\\_Maslach\\_comprendiendo\\_el\\_burnout](https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout)
- Mateo, P. (2013). *Control del estrés laboral*. Recuperado de [http://www.educacion.gob.es/exteriores/centros/severochoa/es/departamentos/biologia/practica\\_1\\_microscopio.pdf/](http://www.educacion.gob.es/exteriores/centros/severochoa/es/departamentos/biologia/practica_1_microscopio.pdf/).
- Montero, L. (2010). *Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la*



*universidad nacional de educación enrique guzmán y valle*. Cantuta, Perú:  
universidad nacional de educación enrique guzmán y valle la cantuta

OIT. (2016). *Estrés laboral*. Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

OIT. (2016). *Estrés en el trabajo*. Un reto colectivo. Recuperado de:  
<http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

OMS. (2010). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores*. V.Series. *Protección de la Salud de los Trabajadores*. Serie N°. 6. Francia: Organización Mundial de la Salud.

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo un reto colectivo*. (pp. 20-21). Turín. Italia.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2017). *Presentación del Informe Económico de la OCDE sobre España*. Recuperado de  
<http://www.oecd.org/spain/presentacion-del-informe-economico-de-la-ocde-sobre-espana-2017.htm>

Papalia, D., Wendkos, S. y Duskin, R.(2009). *Desarrollo humano*. México: Santa Fe.

Porto, P. (2015). *Salud Laboral en teleoperadores: un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo*. (Tesis de Doctorado).  
Recuperado:<https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/674910/porto>

Quispe, S. (2016). *Influencia del estrés laboral en el rendimiento laboral en los choferes de la línea b de la empresa de transportes y servicios Virgen de la Puerta S.A del distrito de puente piedra – 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Los Olivos, Perú.

Rivero, E. (2010). *Prevalencia del estrés laboral en laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud IV Lima Este*. Recuperado de  
<https://es.scribd.com/doc/17888166/Estres-Laboral-en-Trabajadores-de-SaludMINSA>

- Ruiz, D., Pando, M., Aranda, C. y Almeida, C. (2014). *Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas*. *Revista Scielo Perú*. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000200010](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000200010).
- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiró, J. M., y Grau, R. (2000). *Desde el burnout al engagement: ¿Una nueva perspectiva?*. España: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 16(2), 117-134.
- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2004). *El engagement de los empleados un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*. Estudios financieros.
- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión (en papel)*. España: Alianza Editorial.
- Sandi, R. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma. Lima, Perú.
- Schaufeli, W., Salanova, M. y Bresó, E. (2005). *Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia. Ansiedad y Estrés*.
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzáles-Roma, V., & Bakker, A. (2002). *The measurement of engagement and burnout: A two simple confirmatory factor analytic approach*. *Journal of Happiness Studies*. pp. 71-92.
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzáles-Roma, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two simple confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*,
- Seligman, M. (2016). *Florecer: La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar*. México: Océano Expres.
- Selye, H. (1936). *Stress without distress*. United States: New York: Lippencott and Crowell Publishers.
- Siegrist, J.; Wege, N., Puhlhofer, F. & Wahrendorf, M. (2009). A short generic measure of work stress in the era of globalization: effort-reward imbalance. Canada: Springer.

Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un CONTAC center del Callao. Recuperado de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/viewFile/8>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA.

**TÍTULO:** ESTRÉS LABORAL Y ENGAGEMENT EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER DEL DISTRITO DE CERCAO DE LIMA, 2018.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis principal	Engagement	Tipo y Diseño
¿Cómo se relaciona el estrés laboral y el engagement en colaboradores de una empresa call center del distrito de Cercado de Lima, 2018?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018.	Existe relación inversa entre el estrés laboral y el engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018	Dimensiones 1. Vigor 2. Dedicación 3. Absorción	La investigación se fundamenta en el diseño no experimental de corte transversal El tipo de Investigación a utilizar es Descriptiva – Correlacional.
	<b>Objetivos Específicos</b> Describir los niveles del estrés laboral en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018. Describir los niveles del engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018. Identificar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018. Identificar la relación entre el engagement y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018. Determinar las diferencias a nivel del estrés laboral en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018 según sexo y edad. Determinar las diferencias a nivel del engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018 según sexo y edad.	<b>Hipótesis Específicas</b> Existe relación inversa entre el estrés laboral y las dimensiones del engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018. Existe relación inversa entre el engagement y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018. Existe diferencias significativas a nivel de estrés laboral en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018 según sexo y edad. Existe diferencias significativas a nivel del engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018 según sexo y edad.	<b>Estrés laboral</b> Dimensiones 1. Clima Organizacional 2. Estructura Organizacional 3. Territorio 4. Organizacional Tecnología 5. Influencia del líder 6. Falta de cohesión 7. Respaldo de grupo	<b>Población y muestra</b> Para la presente investigación la población estuvo constituida por 180 colaboradores de una empresa de call center específicamente del área de Atención al Cliente para el servicio Post Pago del distrito de Cercado de Lima, de edades de 18 años a 35 años y del género masculino como femenino.  No se utilizó técnica de muestreo, participaron todos los colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima por eso la evaluación fue censal, compuesta por 180 personas entre hombres y mujeres, sus edades oscilaron entre 18 años hasta los 45 años, con un nivel socioeconómico medio.

## Anexo 2: Instrumentos de evaluación

### Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS (1986)

SEXO: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_

SERVICIO: \_\_\_\_\_

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés anotando el número que mejor la describa. Marque con una (X) su elección según los siguientes criterios:

1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés
2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. Si la condición OCASIONALMENTE es "fuente de estrés.
4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. Si la condición SIEMPRE es "fuente de estrés.

Nº	CRITERIO	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

## Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES) - Wilmar B. Schaufeli y Arnold B. Bakker (2003)

SEXO: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_

SERVICIO: \_\_\_\_\_

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan la escuela o su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación.

0	1	2	3	4	5	6
NUNCA	ESPORÁDICAMENTE: POCAS VECES AL AÑO	DE VEZ EN CUANDO: UNA VEZ AL MES O MENOS	REGULARMENTE: ALGUNAS VECES AL MES	FRECUENTEMENTE: UNA VEZ POR SEMANA	MUY FRECUENTEMENTE: VARIAS VECES POR SEMANA	DIARIAMENTE

N°	CRITERIO	0	1	2	3	4	5	6
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.							
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo.							
4	Soy muy persistente en mis responsabilidades.							
5	Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades.							
6	Mi trabajo me inspira.							
7	Mi trabajo me inspira.							
8	Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo.							
9	Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo.							
10	Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito.							
11	Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí.							
12	El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo.							
13	Me «dejo llevar» por mi trabajo.							
14	Estoy inmerso en mi trabajo.							
15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.							

### Anexo 3: Carta de autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 27 de noviembre de 2018

**CARTA INV. N° 1362 - 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Sr. (a)  
Luciana Varela Ampuero  
Jefa de Recursos Humanos  
**SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ SAC**  
Jr. Camana 678 – Cercado de Lima

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **QUISPE CAMAVILCA, KEVIN MIGUEL** estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En Esta Oportunidad Hago Propicia La Ocasión Para Renovarle Los Sentimientos De Mi Especial Consideración Y Estima Personal.

Atentamente,



**Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa**  
Coordinadora Académica de la  
Escuela Profesional de Psicología  
Filial Lima Campus Lima Norte

Luciana Varela Ampuero  
Jefe de Recursos Humanos  
Servicios de Call Center del Perú S.A.  
Lima - Perú

MSG/ALF

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 4: Autorización del uso de los instrumentos por parte de los autores originales -  
Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES) - Wilmar B. Schaufeli y Arnold B.  
Bakker

arnoldbakker.com

---

CONTACTFORM

Name: Kevin Miguel Quispe Camavilca  
Email: [kmquispec21@gmail.com](mailto:kmquispec21@gmail.com)

Message:  
Dear Arnold Bakker:

Receive a warm greeting from Kevin Miguel Quispe Camavilca, a student of the Psychology degree of the César Vallejo University from Lima, Peru. The reason for my message is to tell you that I have read a lot about your study of Engagement. In this country the investigations of that variable have been more notorious a few years ago. In my opinion, this construct has impacted me a lot, that's why I want to make my thesis that it will aim at studying engagement. But before that I would like your endorsement to be able to use the UWES (Utrecht Work Engagement Scale) in my research. I am looking for evaluating the level of Engagement in workers of the company in which I work and seeing if somehow I could act to increase the Engagement with the results obtained. Also, I would like to expand the research of this construct in my country and that more students are interested in their study little by little.

I will be waiting for your answer.

Thank you in advance for your kind attention.

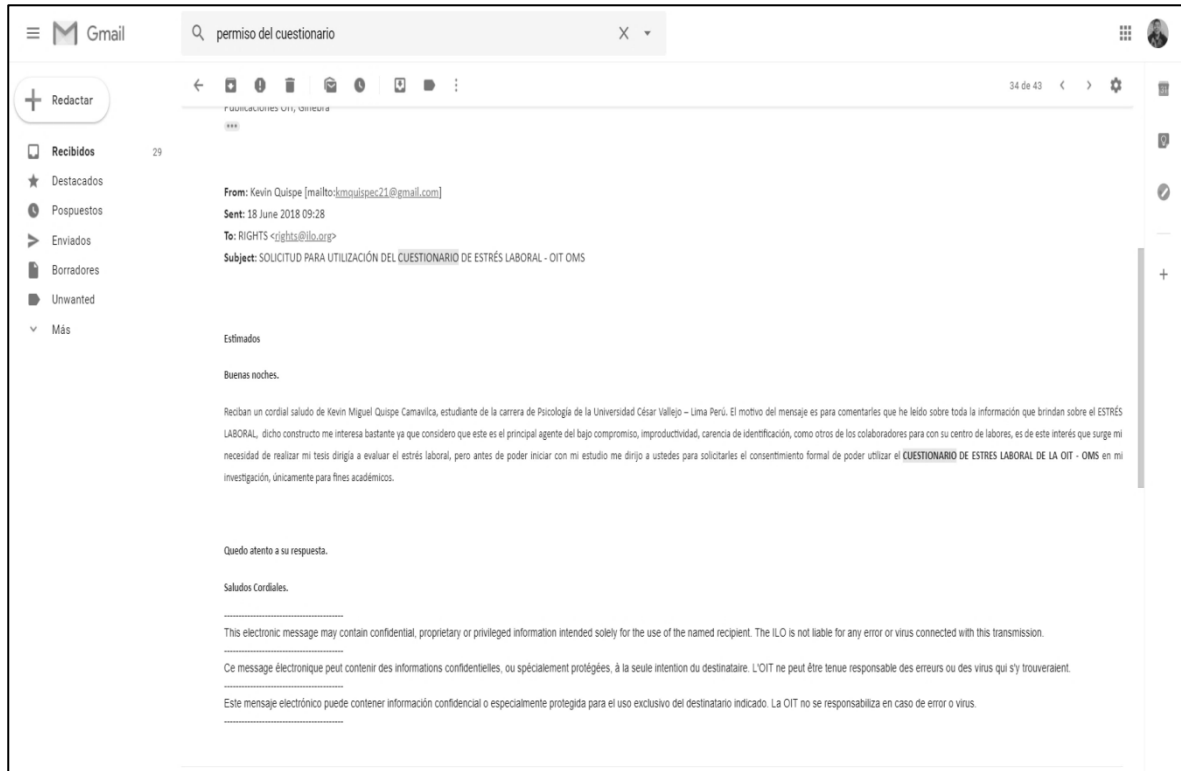
Best regards.

Userinfo  
Send: 18-06-2018 03:10  
IP-address: 190.233.151.168  
Browser & OS: Mozilla/5.0 (Windows NT 6.2) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/67.0.3396.87 Safari/537.36

This is an automatically generated message.



## Autorización del uso de los instrumentos por parte de los autores originales - Cuestionario de Estrés Labora OIT – OMS





## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a) colaborador:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Kevin Miguel Quispe Camavilca**, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Estrés laboral y engagement en colaboradores de telemarketing del distrito de Cercado de Lima, 2018**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **La Escala de estrés laboral OIT-OMS y La Escala Utrecht de Engagement**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Kevin Miguel Quispe Camavilca

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo .....  
con número de DNI: ..... acepto participar en la  
investigación **Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa  
de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018** del joven Kevin Miguel  
Quispe Camavilca.

Día: ...../...../.....

\_\_\_\_\_  
Firma

## Anexo 6: Resultados de la prueba piloto

Tabla 13

*V de Aiken – Evidencia de validez de contenido del Cuestionario de Estrés Labora OIT – OMS*

N	Pertinencia						Relevancia						Claridad						V. Aiken General
	J1	J2	J3	J4	J5	V.AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	V.AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	V.AIKEN	
1	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
2	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
3	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
4	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
5	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
6	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
7	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
8	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
9	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
10	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
11	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
12	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
13	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
14	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
15	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
16	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
17	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
18	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
19	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
20	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
21	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
22	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
23	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
24	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00
25	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1	1,00	1,00

Tabla 14

*Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Cuestionario de Estrés Labora OIT – OMS*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	25

Tabla 15

*Percentiles para las dimensiones y el puntaje total del Cuestionario de Estrés Labora OIT*  
– OMS

	PC	CLIMA ORGANIZACIONAL	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	TERRITORIO ORGANIZACIONAL	TECNOLOGIA	INFLUENCIA DEL LIDER	FALTA DE COHESIÓN	RESPALDO DEL GRUPO	TOTAL
Bajo nivel de estrés	1								
	2		4					3	
	3								
	4						4		
	5								
	6					4	5		25-32
	7								
	8				3				33
	9								
	10			3					
Nivel intermedio	15								34-35
	20	4				5		4	36-39
	25		5	4	4		6		40
	30								41
	35	5					7		42-43
Estrés	40	6	6		5	6			44
	45	7							45
	50						8		46
	55			5		7		5	47
	60		7	6		8			48-49
Alto nivel de estrés	65				6		9		50-53
	70		8		7	9		6	54-56
	75	8	9		8	10	10	7	57-64
	80	9	10-11	7-8			11	8	65-68
	85	10-11	12-13	9	9	11	12-13		69-70
	90	12		10		12	14	9-10	71-79
	91	13	14	11	10	13	15	11	80-97
	92	14	15	12	11		16		98-99
	93								
	94	15	16	13	12-13	14	17	12	100
	95	16-17		14		15			
	96	18	17-18	15		16	18		101-123
	97	19-20				17-18	19		
	98	21-23	19	16-19	14-15	19	20-21	15	124-131
	99	24	20	20	16	22	22	16	132
MEDIA		8.02	8.19	6.51	6.58	9.28	8.36	6.43	53.94
DESVIACIÓN ESTANDAR		4.276	3.818	3.479	2.938	3.890	3.711	2.965	22.264

Tabla 16

*V de Aiken – Evidencia de validez de contenido de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES)*

PERTINENCIA									RELEVANCIA					CLARIDAD					V.AIKEN GENERAL
N	J1	J2	J3	J4	J5	SUM	V.AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	V.AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	V.AIKEN
1	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	0	4	0,80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0,8
14	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	5	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Tabla 17

*Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES)*

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	15

Tabla 18

*Percentiles para las dimensiones y el puntaje total de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES)*

NIVEL	PC	VIGOR	DEDICACIÓN	ABSORCIÓN	TOTAL
MUY BAJO	1				
	2	0-18	0-15	0-17	0-52
	3				
	4		16-19		53-56
	5				
	6	19	20		57-60
	7				
	8				61
	9	20		18	62
BAJO	10		21		63-64
	15	21	22	19	65-66
	20	22-23		20	67-68
PROMEDIO	25	24	23	21	69-70
	30			22	71-72
	35		24	23	73
	40	25	25		74
	45		26	24	75-76
	50	26			77
	55		27		78
	60			25	79
	65			26	80
	70	27	28		81-82
	75	28			83
ALTO	80			27	84
	85	29	29		85-86
	90				
MUY ALTO	91			28	
	92				87
	93				
	94			29	
	95				
	96				88
	97				
	98				
	99	30	30	30	89
MEDIA		76,17	25,83	25,89	24,45
DESVIACIÓN ESTANDAR		9,173	3,251	3,620	3,576

## Anexo 7: Criterio de Jueces

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

---

---

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [☒]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Sánchez-Haro, Piedad

DNI: 40639063

Especialidad del validador: Problemas de Aprendizaje

.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Karina Sánchez Chano  
PSICOLOGA  
C.P.S.P. 23815

17 de NOV ..... del 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒]      Aplicable después de corregir [ ☐ ]      No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg: Dennis Bienfuegos Malpartida

DNI: 40637645

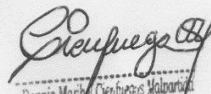
Especialidad del validador: Psicóloga clínica

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Dennis Malpartida Bienfuegos  
PSICOLOGA  
C.F. P. 29573

abril del 2018





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. (a) / Mg: Fernando Joel Rosario Quirós

DNI: 37550613

Especialidad del validador: Psicólogo Educativo

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Fernando Joel Rosario Quirós  
PSICÓLOGO de abril del 2018  
C.Ps.P. 29721



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    Aplicable después de corregir ☐    No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. / Lic. Conde Barzola Geraldine Pierina

DNI: 71240583

Especialidad del validador: Ps. Organizacional (Reducción y Selección).

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Geraldine Pierina Conde Barzola  
PSICÓLOGA  
C.P.P. 28537

22 de Noviembre del 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg: Catalina Lazo Chicoma

DNI: 09822393

Especialidad del validador: Maestra en Educación Infantil y Neuroeducación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lazo Chicoma Catalina  
PSICOLOGA  
C.P.S.P. 5658

abril del 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [☒]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Sánchez Navarro Pardo

DNI: 40639063

Especialidad del validador: Problemas de Aprendizaje

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Karina Sánchez Navarro  
PSICOLOGA  
C.P.S. 23615

17 de nov del 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒]      Aplicable después de corregir [ ☐ ]      No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg: Dennis Bienfuegos Malpartida

DNI: 40637645

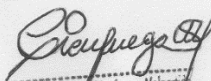
Especialidad del validador: Psicóloga clínica

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Dennis Malpartida Bienfuegos  
PSICÓLOGA  
C.F. P. 29573

abril del 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒      Aplicable después de corregir ☐      No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg: Fernando Rosario Quiroz

DNI: 32990613

Especialidad del validador: Biólogo Electrónico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Fernando Joel Rosario Quiroz  
PSICÓLOGO  
C.Ps.P. 29721

de abril del 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable ☒   Aplicable después de corregir ☐   No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. / Lic.: Conde Barzola Geraldine Perina

DNI: 71240583

Especialidad del validador: Ps. Organizacional (Reducción y Selección).

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Geraldine Perina Conde Barzola  
PSICÓLOGA  
C.P. 28537

22 de Noviembre del 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg: Catalina Lazo Chicoma

DNI: 09822393

Especialidad del validador: Maestra en Educación Infantil y Neuroeducación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Lazo Chicoma Catalina  
PSICOLOGA  
C.P.S.P. 5658

1 abril del 2018



## Anexo 8: Acta de aprobación de originalidad de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Carlos Bacilio De La Cruz Valdiviano, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018", del estudiante Kevin Miguel Quispe Camavilca, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 07 de enero del 2019



Firma

Carlos Bacilio De La Cruz Valdiviano

DNI: 06873136

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	-------------------------------	--------	---------------------	--------	------------------------------------

## Anexo 9: Resultado del turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
[https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=106715649&student\\_user=1&o=1037777847&lang=es&s=](https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=106715649&student_user=1&o=1037777847&lang=es&s=)

feedback studio Kevin Miguel Quispe Camavilca Estrés laboral y engagement en colaboradores de telemarketing del distrito de Cercado de Lima, -- /0 ?

**Resumen de coincidencias**

**14 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en Inglés (Beta)

**Coincidencias**

1	ridum.umanzales.edu...	1 %
2	www.alfepsi.org	<1 %
3	academica-e.unavarra...	<1 %
4	core.ac.uk	<1 %
5	Entregado a ISPA	<1 %
6	Entregado a Universida...	<1 %
7	www.scribd.com	<1 %
8	repository.ucatolica.ed...	<1 %
9	dspace.untru.edu.pe	<1 %
10	cybertesis.unmsm.edu...	<1 %

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

"Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTORES:**

**QUISPE CAMAVILCA, Kevin Miguel**

**ASESOR:**

**Dr. DE LA CRUZ VALDIVIANO, Carlos Bacilio**

**Mg. OLIVAS UGARTE, Lincol Orlando**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**


**DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**Lima - Perú**

Página: 1 de 88 Número de palabras: 18273

Text-only Report High Resolution Activado Solucionar problemas de equipos: 1 mensaile

# Anexo 10: Autorización de publicación de la tesis en el repositorio

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS          EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Kevin Miguel, Quispe Camarillo  
 identificado con DNI N° 76208134, egresado de la Escuela Profesional de  
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la  
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
 " Estrés laboral y engagement en colaboradores de una  
empresa de call center del distrito de Cercado de  
Lima, 2018 ".

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo  
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.  
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 FIRMA

DNI: 76208134

FECHA: 07 de enero del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Quispe Camavilca, Kevin Miguel.  
D.N.I. : 76208134  
Domicilio : Jr. Pankasi N° D Lt 29B Mangomarca Baja  
Teléfono : Fijo : 374 4502 Móvil : 964764561  
E-mail : kmguispec21@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades

Escuela : Psicología

Carrera : Psicología

Título : Licenciado en Psicología

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

Grado : .....

Mención : .....

☐ Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres: Quispe Camavilca, Kevin Miguel

Título de la tesis: Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : .....

Fecha: 21/11/2018



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL  
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA\***

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

Quispe Camavilca, Kevin Miguel

**INFORME TITULADO:**

Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

Licenciado en Psicología

**SUSTENTADO EN FECHA:** 25/02/2019

**NOTA O MENCIÓN:** 15



*[Handwritten signature]*  
Rosario Quiroz, Fernando Joel  
DNI 32990613  
CPs.P 29721

\*El presente documento tiene como único fin verificar que el informe del trabajo de investigación cumple con los estándares establecidos por el equipo de investigación de la E.P de Psicología. Carece de validez para otro tipo de usos.

Versión: 08/02/2019